

*Analizar, falta de prueba.*



MUNICIPALIDAD  
Rancagua

2° Juzgado de Policía Local de Rancagua

Rancagua, 25 de febrero de dos mil dieciséis.

ROL: 130.469

**VISTOS.**

Que a fojas 13 de autos, se dedujo Querrela y Demanda Civil sobre infracción a la Ley 19.496 por doña Rosa Sanhueza Muñoz, pensionada, domiciliada en calle Los Olivos N° 1619, Población Santa Filomena, Rancagua, en contra de Administradora de Créditos Comerciales Presto S.A. representada legalmente por don Gonzalo Maureira Von Bischoffshausen, ambos con domicilio en avenida Eduardo Frei N° 190 de la ciudad de Rancagua

Que, a Fojas 21 el tribunal tiene por interpuesta querrela y demanda civil por infracción a la Ley 19.496.

A fojas 26 Don Ricardo Grez Muñoz, Director Regional del Sernac., deduce denuncia infraccional en contra de Administradora de Créditos Comerciales Presto S.A. Y se hace parte.

A fojas 34 del Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia y se le tuvo como parte.

A fojas 47 de autos de lleva afecto comparendo de contestación, conciliación y prueba. Comparece don Cristian Núñez Orrego en representación de SERNAC, la querellante y demandante civil doña Rosa Sanhueza Muñoz y en rebeldía de la Administradora de Créditos Presto S.A. El Tribunal llama a conciliación y esta no se produce. Prueba documental se rinde. Prueba testimonial se rinde. Se solicita exhibición de documentos.

A fojas 55 la Administradora de Créditos Presto S.A se hace parte.

A fojas 73 comparendo de exhibición de documentos: Comparece doña Amara Vidal Gaete en representación de SERNAC, y en rebeldía doña Rosa Sanhueza Muñoz y doña Paola Chacón Cogler en representación de la denunciada.

A fojas 74 adjunto documentos.

A fojas 73; cítese a las partes a oír sentencia.

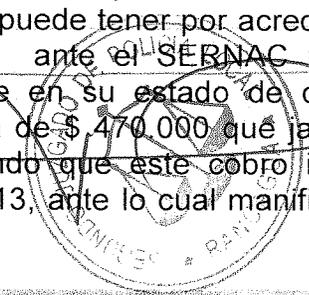
*[Handwritten signature]*  
Nº 76 17 MAYO 2016  
SERVICIO NACIONAL  
DEL CONSUMIDOR  
Cáceres Nº 5 - A  
RANCAGUA - CHILE

**CONSIDERANDO:**

En cuanto a la infraccional:

**PRIMERO:** Que en cuanto al fondo y para determinar la existencia de los hechos denunciados, y a su vez la procedencia de la aplicación de dicha normativa a ellos, y luego la concurrencia de alguna infracción a la ley 19.496 en tales hecho; y finalmente la responsabilidad de esta naturaleza allí generada, el tribunal cuenta con la prueba rendida por las partes y consistente en documentos agregados a los autos en el comprendo de rigor, más los testimonios de Víctor Mario Soto Galaz y don Allan Mauricio Pérez Dinamarca y los exhibidos a fojas 74 a 75.

**SEGUNDO:** Que conforme a lo ya referido, el tribunal cuenta con los antecedentes documentales agregados al proceso de Fojas 1 a 12 y de fojas 40 a 46 de autos más los testimonios de Víctor Mario Soto Galaz y don Allan Mauricio Pérez Dinamarca y los exhibidos a fojas 74 a 75; antes estos se puede tener por acreditado lo siguiente: Que con fecha 20 de marzo de 2013 se recepcionó ante el SERNAC reclamo N° 6824656 por parte de la demandante quien expone que en su estado de cuenta, la empresa denunciada habría cargado un crédito por la suma de \$ 470.000 que jamás habría solicitado, con fecha 11 de diciembre de 2012, considerando que este cobro improcedentes a contar del estado de cuenta emitido en Enero de 2013, ante lo cual manifiesta su voluntad que se anulen, siendo





improcedentes, agravado por la negativa a que se entregue un detalle de que consisten dichos cobros, que ascienden a la suma Total de \$ 701.775. ]

**TERCERO:** Que, por lo anterior la denunciada habría incurrido en infracción a la Ley de consumidor, toda vez, que el denunciado habría infringido el artículo 3 letra a como es la libre elección del bien o servicio; y el artículo 23 de la Ley de Defensa del Consumidor ya que este habría actuado con negligencia debido a deficiencias en la identidad del servicio ofrecido, ya que no ha contratado crédito alguno.

**CUARTO:** Que, en consecuencia corresponde analizar al tenor de las disposiciones legales citada, lo contratado, junto a la conducta de la consumidora desplegada, en el sentido si esta se enmarca su actuar dentro del ámbito para hacer efectivo y valido el derecho de reclamo. Por lo cual la consumidora solicita se respeten las condiciones y la ejecución de buena fe del contrato originalmente suscrito, se deje sin efecto este cobro de \$ 701.775, ya que no corresponden, más el pago por daño moral por las molestias, pérdida de tiempo, por la suma de un millón de pesos.

**QUINTO:** Que, la parte denunciada y demandada civilmente no contesto la denuncia ni la demanda civil de autos ya que no compareció a la audiencia de prueba de fojas 47.

**SEXTO:** Que, de debe para este sentenciador analizar el tenor literal de los documentos , más los testimonio de los dos testigos de fojas 47 que se la única prueba aportada por las partes, que corresponde a los documentos citados en el considerado segundo de este fallo y que no fueran objetados y los testimonio no tachados ; que examinados bajo las máximas de la sana crítica, se puede razonar que el crédito impugnado por la consumidora, se habría efectuado a través del uso de la tarjeta Presto, que para este tribunal, es el instrumento material, comercial único para efectuar operaciones de este tipo, que está bajo la responsabilidad del usuario, el cual consta de una serie de medios de protección, para evitar su mal uso, como es clave y bloqueos, debiendo tener el consumidor, el mayor cuidado respecto de su utilización. Así, para poder realizar transacciones es necesario tener a disposición el número de la tarjeta, su fecha de vencimiento, la clave de seguridad que se encuentra mencionada al reverso de la tarjeta. A lo anterior hay que agregar que es imprescindible una clave PIN PASS que es de resguardo y conocimiento exclusivo del cliente, la cual es confidencial, además no se acreditó que la banda magnética tendría errores o transacciones extrañas. Como tampoco se rindió prueba pericial caligráfica que demostrara la falsificación de su firma en el Boucher del crédito. No resultando probado de este manera por la parte denunciante la efectividad de los denunciado en contra de la empresa proveedora.

**SEPTIMO:** Que, finalmente analizada la prueba vertida por la demandante y denunciante y en virtud de todo lo razonado no resulta probado el hecho basal y constitutivo de la infracción que se imputa a la querellada, en términos de hacer fuerza y convicción acerca de la existencia de que la consumidora fue violentada en su derecho a la libre elección del servicio, y de información, consagrado el artículo 3 letra a y b de la Ley del Protección al Consumidor, por lo cual se absolverá a la querellada en la forma que se expondrá en lo resolutivo del fallo.

#### En cuanto a la Demanda indemnizatoria.

**OCTAVO:** Que a fojas 13 la demandante doña Rosa Sanhueza Muñoz dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Administradora de Créditos Comerciales Presto S.A. representada legalmente por don Gonzalo Maureira Von Bischoffshausen, todos con domicilio en avenida Eduardo Frei N° 190 de la ciudad de Rancagua por la cual demanda la anulación de cobros no contratados por no corresponder por la suma de \$ 701.775 más la suma de \$ 1.000.000 por daño moral o la suma que U.S. fije, mas interes y reajustes y se condene en costas. Demanda que conforme a lo razonado anteriormente respecto de la parte infraccional y atendida la relación causa efecto entre le responsabilidad de la infracción y la



2° Juzgado de Policía Local de Rancagua

civil será rechazada. Sin perjuicio además que respecto del daño moral de un millón de pesos, no se acedera a ello por no haberse acreditado su existencia, a través de medios idóneos prueba que era de cargo de la actora.

**NOVENO:** Que de conformidad con los artículos 1.698 del Código Civil incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o estas”

**Y VISTO,** lo dispuesto en los artículos 1,3,4,10,14,16,19,20, y demás pertinentes de la Ley 18.287; artículos 1,3,4,23,24,28,29,30,31,32,33,34,35,36,50 y siguientes de la Ley 19.496; artículos 1545, 1560 1546 y demás pertinentes del Código Civil

**SE DECLARA:**

**I. En cuanto a lo Infraccional.**

**A.- Que se ABSUELVE A ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO S.A.** representada legalmente por don Gonzalo Maureira Von Bischoffshausen, ambos con domicilio en avenida Eduardo Frei N ° 190 de la ciudad de Rancagua.

**II.- En cuanto a la Demanda Civil.**

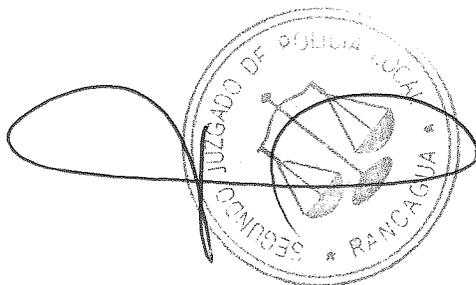
**A) Que no se hace lugar a la demanda Civil Indemnizatoria deducida por ROSA SANHUEZA MUÑOZ en contra de Administradora de Créditos Comerciales Presto S.A., representada legalmente por Gonzalo Maureira Von Bischoffshausen, ambos con domicilio en avenida Eduardo Frei N ° 190 de la ciudad de Rancagua de fojas 29.**

**B) Que no se condena en costas a la parte demandante por considerar que tuvo motivo plausible para demandar.**

Notifíquese, cúmplase, al Servicio Nacional del Consumidor SERNAC VI Región de la presente sentencia, remítase copia, cúmplase y archívese en su oportunidad.

Sentencia dictada por don **MANUEL E. ZUÑIGA PIÑA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Rancagua. Autoriza doña **SANDRA REYES CAÑETE**, Secretaria Subrogante.

MZP/SRC/CSD



*Ruiz*  
06 ABR. 2016

Rancagua, once de abril de dos mil diecisiete.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada.

**Y teniendo, además, presente:**

1.- Que considerando que la carga de la prueba, en cuanto a determinar si la prestadora del servicio lo ejecutó con la debida diligencia, correspondía a ésta, lo cual acreditó debidamente al haber acompañado copia del avance en efectivo donde se observa una firma atribuida a la consumidora, de modo tal que tocaba a esta última acreditar que la firma estampada en dicho documento no era la suya, lo que no aconteció.

2.- Que a mayor abundamiento, lo afirmado por la querellante, en cuanto a que el día en que aparece efectuado el avance antes referido se encontraba fuera de la ciudad, no resulta fehacientemente acreditado con la prueba testimonial rendida, ya que los deponentes no han dado razón suficiente de sus dichos.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de fecha veinticinco de febrero de dos mil dieciséis, escrita de fs. 88 a 90 de autos.

Regístrese y devuélvase.

**Rol Corte 98-2016. Pol Loc.-**

Michel Anthony Gonzalez Carvajal  
Ministro  
Fecha: 11/04/2017 13:43:47

Jorge Luis Fernandez Stevenson  
Ministro  
Fecha: 11/04/2017 13:43:49

Juan Guillermo Briceno Urra  
Abogado  
Fecha: 11/04/2017 13:43:50

Hernan Carlos Gonzalez Muñoz  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 11/04/2017 13:59:45



01527016029978

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Rancagua integrada por los Ministros (as) Michel Anthony Gonzalez C., Jorge Fernandez S. y Abogado Integrante Juan Guillermo Briceño U. Rancagua, once de abril de dos mil diecisiete.

En Rancagua, a once de abril de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



01527016029978