

12.12.17

OFICIO N° 471/5/2017.-

CHILLAN, 04 de diciembre de 2017.

Por resolución de este Tribunal recaída en Causa Rol N° 6.075-2017, sobre Protección al Consumidor, se ha ordenado Oficiar a Ud. a fin de remitirle copia de la sentencia de primera instancia recaída en autos, la cual se encuentra firme y ejecutoriada. Lo anterior para los fines correspondientes de vuestro servicio.

Sin otro particular, saluda atte. a Ud.

GISELA V. HEINRICH ROJAS
JUEZ SUBROGANTE

CARMEN FUENTES ROMERO
SECRETARIA SUBROGANTE

SEÑOR (A)
DIRECTOR REGIONAL DEL SERNAC REGION DEL BIO-BIO
JUAN PABLO PINTO
Colo Colo N° 166
CONCEPCION
PRESENTE

AVENIDA ECUADOR N° 395- CHILLAN
FONO (042) 433348- FAX(042)432150

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	12 DIC. 2017
Línea	1391

CHILLAN, VEINTITRÉS DE OCTUBRE DE DOS MIL DIECISIETE.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que a fojas 17 rola denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por **MITZI RAQUEL SEPÚLVEDA DE LA FUENTE**, asesora del hogar, domiciliada en calle Urbano Dubosc N° 356, Villa Padre Hurtado, Chillán, en contra de **TARJETA RIPLEY CAR S.A.**, cuyo representante legal ignora, con domicilio en calle 5 de Abril N° 699, Chillán, por infracción a los artículos 3 letras b) y e), 37 y 39 A de la Ley 19.496, solicitando se la acoja a tramitación y se le condene al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de dicho cuerpo legal, y al pago de la suma de \$1.000.000, suma que se desglosa en \$600.000 por concepto de daño emergente y \$400.000 por concepto de daño moral, o a la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes devengados desde la fecha de la presentación de la demanda, con expresa condenación en costas. Basa su presentación en los siguientes hechos: que el día 20 de diciembre de 2013 compró en la tienda Ripley S.A. una consola Xbox modelo 360, por un precio de \$229.960, pagadera en 24 cuotas de \$14.571, teniendo como vencimiento de la primera de ellas el día 05 de febrero de 2014; que una vez pagadas once cuotas, en el mes de diciembre de 2014 solicitó al mismo establecimiento comercial un súper avance de dinero de \$730.000, con el fin de cancelar las trece cuotas restantes de la compra de la consola en un solo acto, las cuales canceló el día 04 de diciembre de dicho año; que el pago del súper avance fue pactado en 29 cuotas de \$39.770, a partir del día 05 de enero de 2015, las cuales canceló hasta el mes de marzo de 2017, fecha en que canceló la última de ellas, recibiendo el respectivo recibo de pago; que el día 10 de marzo comenzó a recibir llamados telefónicos de parte de la tienda Ripley S.A. con el fin de que cancelara la deuda que supuestamente mantenía con dicha casa comercial, señalándole que mantenía tres cuotas atrasadas e impagas

del avance solicitado, las cuales ya habían sido comunicadas a Dicom para su cobranza y registro, haciendo ella caso omiso de dichas llamadas por cuanto consideró que contaba con documentación que respaldaba que la obligación se encontraba cumplida; que el día 22 de octubre de 2015 nuevamente recibió un llamado telefónico, mediante el cual le ofrecieron una repactación de la deuda como única solución al problema, instándola a aceptar; que posteriormente se acercó a la tienda para verificar qué había ocurrido con dicha llamada, enterándose de que había repactado la deuda el día 22 de octubre de 2015, vía telefónica y que la deuda se había reformulado y se haría exigible a partir del mes de diciembre de dicho año hasta el mes de febrero de 2018, sin señalarle cuántas cuotas eran ni las condiciones del crédito y sin hacerle entrega de algún documento que respaldara dicha repactación.

2.- Que a fojas 24 comparece la querellante Sepúlveda de la Fuente, quien ratifica íntegramente la querella infraccional interpuesta, sin tener nada más que agregar.

3.- Que a fojas 28 comparece **NUBIA ESTER MIERES QUEZADA**, ingeniero comercial, domiciliada en calle 5 de Abril N° 699, Chillán, quien manifiesta desempeñarse como sub gerente financiera de la sucursal Chillán de la empresa CAR S.A. y en relación con la querella de autos señala que lo más probable que haya ocurrido es que la cliente al momento de solicitar un súper avance para cancelar otra compra realizada el mismo día, confunde el número de cuotas, por cuanto en la querella señala que fue sacado a 29 cuotas, mientras que en realidad son 36, por lo que al llegar al pago de la cuota N° 29 ella creyó que tenía todo cancelado y posteriormente la empresa comenzó a cobrarle las siete cuotas que restaban; hace presente que en los documentos que la querellante acompaña no aparece el voucher del súper avance, los que acompaña en el acto en copia simple, en el cual claramente aparece que dicho avance se realizó en 36 cuotas.

4.- Que notificadas las partes legalmente, a fojas 33 se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado por el Tribunal, con la asistencia de

la parte querellante y demandante Sepúlveda de la Fuente, asistida por su apoderado, y del apoderado de la parte querellada y demandada. La primera ratifica íntegramente la querella y demanda en todas sus partes, solicitando se dé lugar a ellas con intereses y costas. La segunda opone a la querella infraccional excepción de prescripción establecida en el artículo 26 de la Ley 19.496, solicitando se la acoja a tramitación, se la acoja en todas sus partes y se rechace la querella, condenando a la querellante al pago de las multas, ya que la acción es evidentemente temeraria dado lo evidente de su extemporaneidad, fundada en que la querella es poco clara en cuanto a las fechas, sin indicar en cuál de ellas se habría cometido la infracción, mencionando el día 04 de diciembre de 2014 como el día en que solicitó un súper avance, lo que implicaría que el plazo de prescripción venció el 04 de junio de 2015, después indica que el día 22 de octubre de 2015 aceptó una repactación en cuyo caso el plazo vencería el día 22 de abril de 2016, y como la querella fue presentada el día 21 de julio de 2017, es decir, dos años después del último de los hechos que relata la acción, se encontraba prescrita, habiéndose cumplido el plazo de seis meses que señala la ley para accionar; en subsidio de la excepción de prescripción solicita el rechazo de la querella en todas sus partes por no ser efectivos los hechos esenciales en que se funda, por cuanto la querellante señala que pidió un avance de dinero pagadero en 29 cuotas, lo cual aparece como falso de los mismos documentos que ella acompaña al proceso, en los que aparece que se pagaría en 36 cuotas, y respecto de que le habrían ofrecido una repactación de la deuda en forma impropia y sin explicarle las condiciones del crédito, ellos resulta falso también, ya que se trata de un negocio distinto y que se encuentra grabado íntegramente, en el cual se demuestra que ella fue minuciosamente informada de las condiciones del crédito, de las ventajas de la repactación, terminando ella por aceptarlo en todas sus partes; finalmente, respecto de la demanda civil, solicita su rechazo consecuentemente a partir del rechazo de la querella infraccional, basado en los mismos argumentos ya señalados. El Tribunal

resolviendo, tiene por ratificada la querella y demanda, por interpuestas la excepción de prescripción y la acción temeraria y, confiriendo traslado respecto de la excepción y tiene por contestadas las acciones. La parte querellante y demandante evacúa el traslado conferido, señalando que en la página N° 1 solo se contextualizan y señalan los hechos antecedentes previos de los cuales trata la infracción, la cual reviste de carácter continuo y permanente, precisamente respecto del cobro y pago de las cuotas que se mantienen hasta el día de hoy, cobrando de manera excesiva y contraria a lo pactado, por lo que la querella se encontraría dentro del plazo legal señalado en la Ley 19.496. El Tribunal deja la resolución de la excepción para definitiva. Llamadas las partes a avenimiento, éste no se produce. La parte querellante y demandante civil acompaña como prueba documental respuesta de reclamo interpuesto ante el SERNAC; rinde testimonial consistente en las declaraciones de Nadia del Carmen Sepúlveda de la Fuente y Carmen Rosa Ponce Quintana. La parte querellada y demandada civil rinde prueba documental consistente en copia de voucher de la operación realizada por la actora en el cual aparecen pactadas 36 cuotas mensuales, con un costo total del crédito incluidos los intereses de \$1.426.387, pagaderos en cuotas de \$39.352,; acompaña al Tribunal pen drive en que se registra la grabación íntegra de la operación que da lugar al proceso de autos, fijando el Tribunal día y hora para su revisión.

5.- Que a fojas 37 rola acta de audiencia de percepción documental, decretada por el Tribunal a solicitud de la parte querellada y demandada, con la asistencia de la actora, quien lo hace por sí sola y del apoderado de la querellada y demandada: Se deja constancia de que se trata de una conversación telefónica entre una ejecutiva de la empresa Ripley, debidamente individualizada, y la querellante y demandante, quien reconoce como propia su voz; que la primera le ofrece a la segunda una renegociación de su cuenta con fecha de octubre de 2015, lo que comenzaría a regir en el mes de enero de 2016, quedando constancia de que a la actora se le explica con detalles la



forma y condiciones de la repactación de la deuda, monto de las cuotas y el capital insoluto sin intereses ni caros; que la oferta es rechazada en un principio por la querellante, aceptándola con posterioridad en forma clara y expresa, en dos oportunidades a ser consultada por la ejecutiva, aceptando tanto las condiciones como las modalidades de repactación.

6.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL: Quien sentencia, apreciando la totalidad de la prueba documental de autos, da por acreditada la relación de consumo entre la actora y la parte querellada y demandada, resultando en consecuencia procedente la interposición de la querella infraccional. Que respecto de dicha querella infraccional la querellada y demandada opuso en tiempo y forma excepción de prescripción, alegando que el plazo de interposición de la querella se encontraría latamente vencido, por cuanto ya sea que la infracción se funde en el avance de dinero realizado el día 04 de diciembre de 2014 o en la fecha de la repactación de la deuda realizada con fecha 22 de octubre de 2015, en ambos casos ya habría transcurrido el plazo legal de seis meses para accionar; la parte querellante y demandante sostiene que se trata de una infracción continua y permanente en el tiempo, basada en el cobro y pago de las cuotas que se mantienen hasta la fecha, por lo que la querella se encontraría interpuesta dentro del plazo legal; el Tribunal habiendo analizado los fundamentos de la excepción opuesta y el traslado evacuado al respecto por la actora, sostiene que la jurisprudencia mayoritaria en materia de Derechos de Consumidor sigue la teoría de que en materia de prescripción extintiva deberá seguirse en primer lugar un criterio subjetivo, en el sentido de que el plazo comenzaría a correr desde que el consumidor tuvo conocimiento de la infracción, y en segundo lugar deberá distinguirse entre infracciones de tipo instantánea, permanente y continuada; en el caso de autos nos encontramos ante un caso de infracción permanente o continuada, esto es aquélla en que el infractor se mantiene en una situación infractora, en el caso de autos, el cobro de más cuotas que aquéllas que fueran pactadas; del análisis de la prueba documental rendida queda acreditado que el avance en dinero en efectivo se solicitó

el día 04 de diciembre de 2014, pactado en 36 cuotas mensuales, las cuales fueron cobradas hasta el día 31 de marzo de 2017, y habiendo sido entablada la querella infraccional el día 21 de julio de 2017 se encontraría dentro del plazo de seis meses que señala la Ley 19.496 para su interposición; debiendo hacerse presente que esta discusión analiza solamente el hecho de si la interposición de la querella se encuentra o no dentro e plazo, sin que tenga injerencia alguna para dicha determinación si es que existió o no infracción a la Ley del consumidor, asunto que deberá determinarse con posterioridad al esclarecimiento de la discusión prescriptiva; en síntesis, del análisis anterior ha quedado acreditado que la infracción alegada por la actora es de aquéllas de carácter continuo y que por lo tanto suspenden el plazo de prescripción, encontrándose la querella dentro de plazo, debiendo rechazarse la excepción opuesta, sin costas. Que respecto de la responsabilidad infraccional alegada por la parte querellante, ésta se funda en los siguientes fundamentos de derecho y de hechos respectivamente: infracción a los artículos 3 letras s b) y e), 37 y 39 A de la Ley 19.496, que puede resumirse básicamente en que la querellada y demandada no puso a disposición de la actora la información financiera de la operación de avance de dinero que contrataba, específicamente el monto total a pagar, el número de cuotas, la tasa de interés aplicada y los gastos de cobranza, entre otros; en los hechos, la actora sostiene que contrató con la querellada un avance de dinero en efectivo en el mes de diciembre de 2014, pagadero en 29 cuotas mensuales, que canceló en su totalidad hasta el mes de marzo de 2017 y que el día 22 de octubre repactó la deuda vía telefónica, siendo instigada a aceptar sin que se le entregara documento alguno de respaldo ni que se le indicara en cuántas cuotas se pactaba ni las condiciones de dicho crédito. Lo cierto es que la prueba documental rolante en autos a fojas 8 y 27 acredita plenamente el avance de dinero solicitado, en dinero en efectivo, pactando su cancelación en 36 cuotas mensuales, indicando además claramente los conceptos a pagar por los ítems tasa mensual, impuesto de timbres,

costo total del crédito y valor de las cuotas, documento que cuenta con la firma de la actora, la cual no fue negada ni desvirtuada por ésta. A mayor abundamiento, respecto de la alegación de haber sido instigada a aceptar una repactación de la deuda vía telefónica, a fojas 37 rola acta de audiencia de percepción documental, en que se escuchó la grabación de la conversación sostenida entre la ejecutiva de la empresa querellada y demandada y la actora, quien además reconoce su propia voz, grabación en la que queda también acreditado que respecto de la repactación de deuda se le explicó detalladamente a la querellante la forma y condiciones de la misma, el monto de las cuotas y el capital insoluto sin intereses ni cargos, aceptando ésta verbalmente. En consecuencia, conforme lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287 sobre Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, según las normas de la sana crítica, concluye que no existe infracción a las normas de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores de parte de la empresa querellada y demandada, la cual cumplió efectivamente con su deber de información para con la cliente, debiendo rechazarse la querella interpuesta en su contra, por cuanto se colige que no existe cobro indebido de parte de su parte ni negligencia en su actuar.

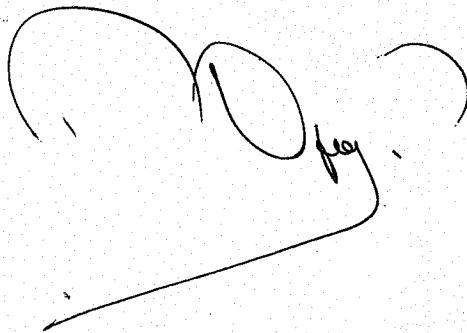
7.- EN CUANTO A LA PARTE CIVIL: Que arribando el Tribunal a la conclusión de que no existe responsabilidad infraccional de parte de la querellada, resulta inoficioso pronunciarse respecto de la responsabilidad civil demandada, por cuanto la segunda deriva necesariamente de la primera.

8.- Respecto de las tachas a las testigos presentadas por la parte querellante y demandante, formuladas por la contraria a fojas 35 y 36, basadas en la causa del artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil, éstas serán rechazadas sin costas, por cuanto la prueba en materia de derechos del consumidor se valora de acuerdo a las normas de la sana crítica y en el caso de autos, nada obsta a que dos familiares de la actora presten su declaración, sobre todo si se trata de testimonios de oídas que solo pueden servir como base de presunción judicial

Con lo relacionadò, antecedentes de la causa y

VISTOS además lo prescrito por los artículos 3, 37, 39 A de la Ley de Protección al Consumidor, 13 y 14 de la Ley N° 15.231, los artículos 7, 8, 9, 14 y 19 de la Ley 18.287, artículo 1698 del Código Civil y demás pertinentes del Código de Procedimiento Civil, **SE RESUELVE:** 1.- Que se absuelve a **TARJETA RIPLEY CAR S.A.** representada para estos efectos por su agente de sucursal **NUBIA MIERES QUEZADA** de la querella infraccional deducida en su contra por no existir infracción a la Ley 19.496. 2.- Que se rechaza la demanda interpuesta por doña **MITZI RAQUEL SEPÚLVEDA DE LA FUENTE** en contra de **TARJETA RIPLEY CAR S.A.**, representada por Nubia Mieres Quezada, por no haberse acreditado suficientemente en autos la infracción a las normas del derecho al consumidor que hubieren dado origen a ella. 3.- Que se rechaza la excepción de prescripción opuesta por la querellada y demandada, como también las tachas a los testigos formuladas por la misma parte, sin costas. 4.- Que cada parte pagará sus costas.

Notifíquese y cumplida, archívese.



Dictada por **REBECA AGUAYO RIOS**, Juez Titular. Autoriza la presente resolución **GISELA HEINRICH ROJAS**, Secretaria Abogado.

