

3  
Constitución, veintitrés de noviembre de dos mil diecisiete.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.-**

**PRIMERO:** Que a fojas 1 comparece **IRIS DE ROSARIO ARAVENA BERRIOS**, jubilada, domiciliada en Condominio Cerro O'Higgins, Block B, departamento 101, Constitución, quien interpone querrela por infracción a la Ley N° 19.496 contra el proveedor **Matic Kard S.A.**, rut 96.623.540-3, empresa del giro servicios financieros, representada para efectos del artículo 50 C inciso 3° y 50 D de la Ley N° 19.496 por el asistente comercial Robinsón Muñoz Gómez, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 670, piso 4°, comuna de Santiago.

Funda la querrela infraccional en que el 11 de junio de 2008 firmó contrato de apertura de línea de crédito y afiliación al sistema y uso de tarjeta de crédito con Matic Kard S.A.

Afirma que en abril de 2017 debido a enfermedades propias de una persona de la tercera edad, además de percibir una baja jubilación mensual, adeudaba a la querellada la suma de \$765.788.- por concepto de compras de medicamentos que efectuó con la tarjeta de crédito.

Indica que el 12 de abril de 2017 suscribió convenio de pago con la querellada, y en esa oportunidad abonó la suma de \$55.000.-, quedando la deuda en \$710.788.-, acordando que desde esa fecha esa cantidad debía pagarla en 24 cuotas mensuales y sucesivas de \$40.717.-, los días 6 de cada mes, correspondiendo el primer pago el 6 de junio de 2017 y el último el 6 de mayo de 2019. Además, la suma a pagar consideraba una tasa de interés mensual del 2,5%.

Sostiene que la querellada una vez verificado el abono inicial de la deuda y suscripción del convenio de pago, realizaría las gestiones tendientes a eliminar sus antecedentes comerciales en la base de clientes morosos.

Agrega que suscrito el convenio de pago la querellada continúa incurriendo en cobros por la mantención de la tarjeta de crédito Matic Kard, la que no ha utilizado desde la renegociación de la deuda y sigue recibiendo llamadas telefónicas de cobranza de parte de la querellada por cobros inexistentes.

Asevera que los hechos descritos configuran las infracciones al artículo 23 inciso 1° y 37 de la Ley N° 19.496.

Finalmente, solicita tener por deducida querrela infraccional en contra del proveedor Matic Kard S.A., acogerla a tramitación y, en definitiva, condenarla a anular y rebajar los cargos imputados a su línea de crédito y respete lo pactado en el convenio de pago de fecha 12 de abril de 2017; eliminar sus antecedentes por ese concepto de todo registro de morosidad; la imposición del máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496; y al pago de las costas.

Del mismo modo, a fs. 3 comparece **IRIS DE ROSARIO ARAVENA BERRIOS**, jubilada, domiciliada en Condominio Cerro O'Higgins, Block B, departamento 101, Constitución, quien interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **Matic Kard S.A.**, rut 96.623.540-3, empresa del giro servicios financieros, representada para efectos del artículo 50 C inciso 3° y 50 D de la Ley N° 19.496 por el asistente comercial Robinsón Muñoz Gómez, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 670, piso 4°, comuna de Santiago.

Refiere que en virtud del principio de economía procesal da por expresamente reproducido lo expuesto en la querrela infraccional. Agrega que los hechos referidos le han causado los siguientes perjuicios: **a)** daño emergente: la suma de \$80.000.- por los continuos viajes la ciudad de Talca, ya que solicitó en varias ocasiones respuesta por qué están generando cobros que al momento de suscribir el convenio de pago no existían, además de solicitar el cese de las llamadas telefónicas, sin obtener respuesta; y **b)** daño moral: la cantidad de \$40.000.-, por el constante agobio telefónico le ha provocado insomnio reiterado.

Señala que el fundamento de derecho de la demanda está en la letra e) del artículo 3° de la Ley N° 19.496.

Finalmente, pide tener por deducida demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **Matic Kard S.A.**, acogerla a tramitación en todas sus partes y, en definitiva, condenar a la contraria al pago de la suma de \$120.000.- o la suma que estime conforme a la equidad y derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda, con costas.

**SEGUNDO:** Que citadas las partes a comparendo conforme a la Ley de Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local N° 18.287, se celebra a fojas 19, con fecha 3 de octubre de 2017, con la asistencia de la querellante Iris de Rosario Aravena Berríos, por la querellada Matic Kard S.A. su abogado y apoderado Gonzalo Eduardo Baeza Ruz, según mandato judicial de fecha 29 de septiembre de 2015, otorgado ante el Notario Público de Santiago Víctor Olguín Peña.

La querellante ratifica la querrela en todas sus partes y solicita que la cuota que efectuó en la renegociación de la deuda con Matic Kard S.A. corresponda a la cuota pactada no con los intereses que le llegan a su casa en el estado de la tarjeta Salcobrand, debido a que la cuota pactada fue por \$40.720.-, en 24 cuotas. Señala que está al día en el pago de sus cuotas, por lo que pide que no llegue a su casa cobranza por otro valor. Acompaña copia de los pagos que ha realizado a la querellada y el documento donde consta la renegociación.

El apoderado de la querellada interpone excepción de falta de requisito de procesabilidad fundado que la querrela y demanda civil supera las 4 UTM, por lo que la querellante y demandante debe ser representada por abogado habilitado. Por resolución de fecha 6 de septiembre de 2017 se rechazó la excepción fundada en lo previsto en el inciso 1° del artículo 50 C de la Ley N° 19.496, ya que el monto demandado en la demanda de indemnización de perjuicios es de \$120.000.-, cifra que no excede las 4 UTM, por lo que la querellante no está obligada a comparecer patrocinada por abogado habilitado para el ejercicio de la profesión y constituir mandato judicial.

Que a fs. 25 se reanuda comparendo de estilo. La parte querellante ratifica la querrela en todas sus partes. Señala que la cuota pactada y que ha estado pagando es de \$40.717.-, pero que la llaman por teléfono señalándole que la cuota es por otro valor por los intereses.

La parte querellada contesta la querrela infraccional, solicitando el rechazo, con costas, fundada en que no existe condonación de derechos del consumidor, porque la cláusula cuarta consideró una tasa de interés, generándose una diferencia por la aplicación de ese interés al capital neto indicado en la cláusula tercera de la renegociación de deuda.

Refiere que a su parte no le consta ninguna de los hechos alegados como supuestas infracciones, por lo que deberá aplicarse el artículo 1698 del Código Civil, debiéndose rechazar la querrela infraccional, con costas.

La demandada civil contesta la demanda de indemnización de perjuicios, solicitando su rechazo, con costas, la que basa en no existir vulneración de los derechos del consumidor, debido a que como se acredita en la cláusula cuarta de la renegociación de deuda, consideró una tasa de interés, generándose una diferencia por la aplicación al capital neto indicado en la cláusula tercera de esa renegociación.

Aduce que no le consta ninguna de los otros hechos alegados como supuestas infracciones, por lo que deberá aplicarse el artículo 1698 del Código Civil, ya que el actuar de su representada se ha ajustado a derecho, por lo que solicita rechazar la demanda civil, con costas.

Llamadas las partes a una conciliación no se produce.

**TERCERO:** Que conforme al mérito del proceso se trajeron los autos para resolver.

**CUARTO:** Que en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 A de la Ley 19.496, son los jueces de Policía Local los competentes para conocer de las infracciones a esta Ley y en lo no previsto por el Párrafo 1° del Título IV debe estarse a lo prescrito en la Ley 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.

Al no existir en el Párrafo 1° del Título IV de la Ley 19.496 norma sobre valoración de la prueba, corresponde aplicar, entonces, el artículo 14 de la Ley 18.287, que establece que el juez apreciará "la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica", y que al proceder de este modo "el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador".

**QUINTO:** Que la querellada al contestar la querrela infraccional reconoce que la querellante renegoció la deuda, por lo que corresponde examinar si la prueba y antecedentes del proceso permiten acreditar que la querellada vulneró derechos de la querellante como consumidora y, por ende, transgredió preceptos de la Ley N° 19.496.

**SEXTO:** Que, la responsabilidad imputada a la querellada tiene como necesario presupuesto, de acuerdo con lo previsto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, que actuando con negligencia, la querellada en la prestación de un servicio, causó menoscabo a la consumidora y querellante.

**SÉPTIMO:** Que, para establecer tales circunstancias, debe considerarse el siguiente elemento de juicio:

- 1) Que a fs. 17 rola renegociación de deuda suscrita el 12 de abril de 2017 entre la querellante y querellada. En ese instrumento la querellante y querellada acordaron lo siguiente:
  - a) la querellante reconoce adeudar a la querellada a esa fecha la suma de \$765.788.-, por concepto de contrato de apertura de línea de crédito y afiliación al sistema y uso de tarjeta de crédito Matic Kard S.A. ( cláusula primero);
  - b) La querellante realizó un abono a esa deuda por \$55.000.- ( cláusula segundo);
  - c) Acuerdan renegociar el saldo que la querellante mantiene pendiente, ascendente a \$710.788, permitiendo su pago en cuotas ( cláusula tercero );y que a contar de la señalada fecha, esa deuda se pagará en 24 cuotas mensuales y sucesivas de \$40.717.- cada una, los días 6 de cada mes, siendo el primer pago el 6 de junio de 2017 y el último el 6 de mayo de 2019. La suma final a pagar considera una tasa de interés mensual de 2,5 % ( cláusula cuarto ); y
  - d) Una vez verificado el pago del abono inicial y la suscripción del presente acuerdo mediante la firma del documento, Matic Kard S.A. realizará las gestiones tendientes a eliminar los antecedentes comerciales del cliente en las bases de datos comerciales y/o registros de morosidad. ( cláusula séptimo ).

**OCTAVO:** Que al efecto cabe tener presente lo preceptuado en la letra b) del artículo 3° y artículo 37 Ley 19.496 en relación a los consumidores y proveedores, respectivamente. En relación al consumidor, el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; y en cuanto a los proveedores en toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición: **a)** El precio al contado del bien o servicio de que se trate el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d); **b)** La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, que deberá informarse en cada boleta o comprobante de cada transacción; **c)** El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés: 1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito. 2. Gastos notariales. 3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía. 4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor. 5. Cualquier otro importe permitido por ley; **d)** Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad, y; **e)** El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma total de cuotas a pagar; **f)** La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.

**NOVENO:** Que, sobre la base de los hechos anteriores y la prueba rendida en autos, permiten a este sentenciador concluir que la querellante y querellada suscribieron el 12 de abril de 2017 un instrumento privado, debidamente firmado, denominado " Renegociación de Deuda ", donde acordaron que la renegociación es por la suma de \$710.788.- , la que se obligó a pagar la querellante en 24 cuotas mensuales y sucesivas de \$40.717.-, cada una, y que la suma final a pagar considera una tasa de interés mensual de 2,5%.- ( cláusula cuarto). Además, la querellada se obligó una vez realizado el abono y la

suscripción de la renegociación, a realizar “ las gestiones tendientes a eliminar los antecedentes comerciales del cliente en las bases de datos comerciales y/o registros de morosidad “. ( cláusula séptimo ).

**DÉCIMO:** Que la responsabilidad de la infractora debe estar absolutamente comprobada, lo que en este caso si ocurre, pues apreciados los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, permiten lograr convicción que la querellada incurrió en infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por cuanto no dio cabal cumplimiento a lo acordado en la cláusula cuarto y séptimo de la “ Renegociación de Deuda “. Esto porque cuando se renegocia una deuda se generan nuevos plazos y condiciones para el pago, por lo que la deuda morosa de la querellante dejó de estar vencida y comenzaron a regir nuevos plazos de pago por la cantidad de cuotas acordadas, y que la querellante estaba cumpliendo. Sin embargo, la querellada no acompañó ningún medio de prueba para acreditar que había eliminado a la querellante de los antecedentes comerciales en las bases de datos comerciales y/o registros de morosidad.

Adicionalmente, la querellada infringió la letra e) del artículo 37 de la citada Ley, por cuanto esa norma dispone que el monto total que corresponde pagar al consumidor en cada alternativa de crédito, es la suma total de cuotas. En este caso las partes convinieron en la cláusula tercero que el saldo que mantiene pendiente la querellante asciende a \$710.788.-, y en la cláusula cuarto pactaron que ese monto debía pagarse en 24 cuotas mensuales y sucesivas de \$40.717.- Sin embargo, al sumar las 24 cuotas arroja la cifra de \$997.208.-, y no la cantidad de \$710.788.- que de mutuo acuerdo convinieron.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que así las cosas, la querellada al cobrar un monto superior al saldo pendiente al momento de la renegociación, ascendente a \$710.788.-, y al no demostrar que eliminó a la querellante de los antecedentes comerciales en la base de datos comerciales y/o registros de morosidad, ha incurrido en la infracción a lo previsto en la letra b) del artículo 3° y artículo 37 Ley 19.496, razón por la cual se dará lugar a la querrela infraccional.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que respecto de la demanda civil de indemnización de perjuicios, deberá ser desestimada, por no haberse acreditado por la querellante los fundamentos de hecho en que descansa esa acción.

Por las razones anotadas y de acuerdo a lo dispuesto en las Leyes 18.287 y 19.496, y apreciando el mérito de autos conforme a las reglas de la sana crítica, se declara:

1.- Que se **ACOGE** la querrela infraccional de fs. 1, deducida por Iris de Rosario Aravena Berrios en contra de Matic Kard S.A., por infracción a Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que se le condena al pago de una multa de **10 UTM**; y

2.- Que no se condena en costas a la querellada, por no haber sido totalmente vencida.

Notifíquese por carta certificada y oportunamente archívese.

ROL N° 4948-2017

Dictada por don **JORGE YÁÑEZ CASTILLO**, Juez de Policía Local Subrogante. Autoriza, **ELBA ORELLANA ROJAS**, Secretaria Subrogante.