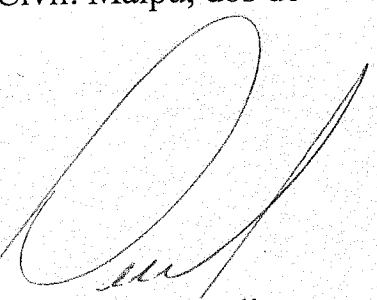


TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

MAIPÚ

1.- Certifico: que todas las partes de estos autos se encuentran notificadas del de la sentencia definitiva de primera instancia de fojas 122 a 137, conforme a lo dispuesto en el artículo 18 de la ley 18.287, por cédulas diligenciadas con fecha: 18 de julio de 2018 respecto de la abogada Maritza Espina Opitz, según consta a fojas 141 vta.; con fecha 19 de julio de 2018 respecto de la abogada Javiera Inzunza Riveros, según consta a fojas 142 vta.; y con fecha 04 de agosto de 2018 respecto de la parte de Nolbia Chuñil Huenchullanca, según consta a fojas 143 vta. 2.- Certifico que la sentencia de fojas 122 a 137 se encuentra firme y ejecutoriada con fecha 11 de septiembre de 2018 de conformidad a lo dispuesto en el artículo 174 del Código de Procedimiento Civil. Maipú, dos de octubre de dos mil dieciocho. Rol 8721-2016.




Jan Aeschlimann Meuli

Secretario Abogado Suplente

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
MAIPÚ**



PROCESO ROL N° 8721-2016

MAIPÚ, treinta y uno de agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS: Que la denuncia infraccional interpuesta por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, de fojas 26 a 38 de autos, da cuenta de presunta infracción a la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, hecho ocurrido el día 30 de abril de 2016, en que participaron:

NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA, cédula de identidad N° 7.467.254-K, 61 años de edad, soltera, asesora de hogar, domiciliado en Avenida Rinconada N° 1533, Villa El Rodeo, Comuna de Maipú.

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, RUT N° 60.702.000-0, representada legalmente por Ernesto Adrián Muñoz Lamartine, cédula de identidad N° 12.637.898-K; y por **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, cédula de identidad N° 9.248.232-4; Director Regional Metropolitano, domiciliados en calle Teatinos N° 333, Piso 2, Comuna de Santiago. Representada judicialmente por los Abogados **MARITZA ESPINA OPITZ, VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL, PAOLA JHON MARTINEZ, SINAI EMILIO TOSSO VASQUEZ, JUAN CARLOS VIDAL SERRANO y ERICK ORELLANA JORQUERA**, y por los postulantes **ERICK VASQUEZ CERDA, TAMARA REYES BELLO Y CATALINA RAMIREZ ALISTE**, del mismo domicilio. Según consta a fojas 37, 59 y 72.

SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A., RUT: 77.085.380-K, representada legalmente por **MICHEL ANTONIO AWAD BAHNA**, cédula de identidad N° 7.774.580-7, representada judicialmente por los abogados **BEGOÑA CARRILLO GONZÁLEZ, JAVIERA INZUNZA RIVEROS, KARIN ROSENBERG DUPRÉ, FRANCISCA MARCHANT LETEELIER**, y por **GONZALO FRELIJ VÁSQUEZ**, todos con domicilio en Avenida Nueva Tajamar N° 555, Oficina 201, comuna de Las Condes.



123

ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI, cédula de identidad para extranjeros N° 22.544.069-7, 58 años de edad, casada, asesora de hogar, domiciliado en Pasaje Taquímetro N° 0841, Comuna de Puente Alto.

1.- Que la denuncia infraccional interpuesta por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N°60.702.000-0, a fojas 26 a 38, da cuenta de infracción a la Ley de Protección de los Derechos de Los Consumidores Ley N° 19.496 en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, RUT: 77.085.380-K, representada legalmente por **MICHEL ANTONIO AWAD BAHNA**, cédula de identidad N° 7.774.580-7, señala según versión de **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, cédula de identidad N° 9.248.232-4; Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor: "...Respecto a los hechos denunciados por **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, cédula de identidad N° 7.467.254-K, el 30 de abril del presente año, recibió en su domicilio, ubicado en Avenida Rinconada N° 1573, comuna de Maipú, una carta de cobranza a nombre de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, quién tiene una deuda de tarjeta Líder Mastercard con la denunciada, sin embargo, la consumidora señala que no conoce a la persona individualizada y, que la propiedad la adquirió en el año 2014, por lo que ese ha sido su domicilio desde esa fecha, a pesar de ello, en el sistema de la denunciada la deudora tiene registrado su domicilio. La ley 19.496, en virtud del carácter de profesionalidad del que están investidos los proveedores, exige que éstos poseen la obligación de recabar información veraz y completa de sus potenciales clientes, con el objeto de evitar la afectación de la privacidad de éstos conforme lo expresa el artículo 37 inciso 5° de la citada ley. En el caso de autos, este deber que se da en el ámbito de una situación de consumo, debe ajustarse plenamente a la ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que el proveedor en su respuesta a esta Institución, al señalar que no es factible acoger el reclamo formulado debido a que la señora **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, debe cumplir con cierta obligación no hace sino que contrariar la normativa vigente, ya que incumple con su deber de no divulgar información de sus clientes a terceros extraños. Por lo expuesto, es que este servicio informa a la denunciada de autos sobre la inconsistencia de la respuesta entregada al reclamado de la señora **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, invitándole a entregar una respuesta que se refiere al fondo del asunto reclamado, no obstante la parte de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, no la rectificó en forma alguna. En razón de lo anterior, es que con fecha 12 de octubre de 2016 este Servicio declara cerrada la mediación iniciada por la consumidora. Al respecto cabe agregar, que de las actuaciones de cobranza extrajudicial



124

prohibidas expresamente por el legislador se encuentran las comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que dé cuenta de la morosidad, lo que significa que nos encontramos frente a una norma prohibitiva, la que les señala a los proveedores que no podrán comunicar a terceros ajenos a la obligación la morosidad del deudor. En el caso de autos, el denunciado ha vulnerado la normativa vigente, al entregar información comercial sensible de una deudora a la señora **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, quién no tiene la calidad de representante de la deudora, este hecho queda de manifiesto con los estados de cuenta de Tarjeta de Créditos enviados, en mayo de 2016, la cual da cuenta de la morosidad de una obligación de doña **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**. La Ley N° 19496, sobre Protección de los derechos de los Consumidores se construye sobre la base de un pilar esencial, cual es, que toda empresa, grande, mediana o pequeña, que decide ofrecer sus servicios y participar en el mercado, debe hacerlo en marco de profesionalidad, es decir, que toda empresa debe tomar los reguardados necesarios para evitar vulneraciones como la reclamada, que afecten la privacidad de sus clientes. En consideración a los hechos expuestos constituyen una clara infracción al Ley Sobre Protección de Los Derechos de Los Consumidores y toda vez que las gestiones de mediación que realizó este Servicio Nacional en virtud de las facultades que le confiere el artículo 58 letra f) de la citada Ley no arrojaron resultados positivos, por un imperativo legal, procederemos a poner los antecedentes del caso en conocimientos de US., para su resolución. Cabe señalar que uno de los pilares de la Ley de Protección de Los Derechos de Los Consumidores del respecto a la privacidad de sus antecedentes comerciales. En el caso sometido a su decisión el denunciado entrega información privada a un tercero que no posee ningún vínculo con la deuda morosa...”.

2.- Que a fojas 1 a 4 consta, copia simple de mandato judicial, mediante escritura pública otorgada ante **JUAN FRANCISCO ÁLAMOS OVEJERO**, Notario suplente del titular de la Cuadragésima Quinta Notaría de Santiago, **RENÉ BENAVENTE CASH**, bajo número de repertorio 870-2015, de fecha 13 de enero de 2015.

3.- Que a fojas 5 consta, copia simple de Decreto N° 283, de fecha 26 de Diciembre de 2014, en que consta la personería del Director Nacional, **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**, cédula de identidad N° 12.637.898-K, para representar al **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**.

4.- Que a fojas 6 consta, documentos consistentes en Formulario Único de Atención al Público N° R2016M1050035, de fecha 05 de septiembre de 2016, referente al reclamo formulado por **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA** contra **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**



- 125
- 5.- Que a fojas 7 consta, Copia simple del aviso de traslado dado por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR a SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, en relación con el reclamo presentado por la señora **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, con fecha 5 de septiembre del 2016.
- 6.- Que a fojas 8 consta, Copia simple de respuesta otorgada por **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, a la señora **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, en relación a la prestación efectuada a través de este Servicio.
- 7.- Que a fojas 9 consta, Copia simple de aviso de inconsistencia de Respuesta por parte de este Servicio al proveedor denunciado, en que se le exhorta a responder respecto del fondo de la materia denunciada.
- 8.- Que a fojas 10 consta, Copia simple de Informe de Cierre de Mediación del Servicio Nacional del Consumir, en que se le comunica a la consumidora que debido a la respuesta inconsistente de la denunciada se declara cerrada la mediación.
- 9.- Que a fojas 11 consta, Copia simple de Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito a nombre de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, de fecha 21 de mayo de 2016.
- 10.- Que a fojas 12 consta, Copia Simple de Certificado de Avalúo Fiscal de la propiedad ubicada en Avenida Rinconada N° 1573, El Rodeo, comuna de Maipú, donde aparece como propietaria doña **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**.
- 11.- Que a fojas 13 a 24 consta, Copia simple de Contrato de Compraventa con Subsidio D.S. N° 1 (V. y U.), de 2011, donde consta la compra por parte de la Señora **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, de la propiedad ubicada en Avenida Rinconada N° 1573, El Rodeo, comuna de Maipú.
- 12.- Que a fojas 43 a 44 consta, declaración indagatoria de **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, cédula de identidad N° 7.467.254-K, quien declara: "...Que estoy acá para señalar a SS. que ratifico la denuncia de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y agrego que desde hace tres años comenzaron a llegar hasta mi domicilio estados de cuentas de Líder a nombre de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, cédula de identidad para extranjeros N° 22.544.069-7, que tiene domicilio en Pasaje el Taquímetro N° 0841 de la comuna de Puente Alto, quien es mi nuera de hace 8 años aproximadamente, pero la verdad es que ella nunca ha vivido en mi domicilio, por tal motivo es que me dirigí derechamente al **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, para hacer presente esta situación y que se dejara de enviarme correspondencia a su nombre a mi domicilio, por cuanto por hechos similares hice un reclamo en **CENCOSUD**, a través de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y ellos



126

de forma inmediata acogieron mi reclamo, sin que llegaran mas cobranzas a mi domicilio a nombre de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, cambiando el domicilio registrado. Yo nunca fui a Líder a señalar que el domicilio de mi nuera no es el mío, sino que hice directamente el reclamo en el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, previa constancia en carabineros. Que yo nunca he vivido con mi nuera, ya que de hecho tenemos problemas personales (agresión) por lo que ella no puede acercarse a mí, pero lamentablemente siempre que obtiene un crédito en alguna institución financiera o casa comercial da mi domicilio como el suyo. Yo fui cliente de Líder a través de la tarjeta presto y tuve que cerrar la tarjeta, por motivos económicos, dejando pendiente hasta la fecha una pequeña deuda. A la fecha me siguen llegando cartas a nombre de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, de hecho la última carta de cobranza me llego ayer dos de febrero, pero debo aclarar que no son cartas de cobranza ni órdenes judiciales, solo son estado de cuenta, toda vez que mi nuera lleva sus cuentas al día, está pagando. Deseo hacer presente a SS. que no tengo interés en continuar con esta causa, ya que me quita tiempo y eso afecta mi trabajo. Que toda esta situación me preocupa, ya que tengo miedo que mi nuera que es de nacionalidad peruana, un día regrese a su país, dejando de pagar sus cuentas y me meta en un problema judicial por su incumplimiento, por cuanto el sacrificio para comprar mi casa fue alto y no estoy dispuesta a perderla por ella. Debo hacer presente a SS. que no tengo interés en continuar con esta causa, ya que me quita tiempo y eso afecta mi trabajo...”.

13.- Que a fojas 46 consta, declaración indagatoria de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, cédula de identidad para extranjeros N° 22.544.069-7, quien declara: “...Que efectivamente yo daba para todos mis trámites financieros el domicilio de mi suegra **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, aun cuando ya no vivo con ella desde el año pasado. Que yo siempre que daba el domicilio de mi suegra le informaba, pero la verdad es que no se si ella estaba de acuerdo con esta situación. Sin perjuicio de ello yo llevo mis cuentas que llegaban a su casa, al día y no veo porque le molesta que de su domicilio si ella no paga un peso por mis cuentas. El hijo de la señora **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, es mi marido, fue en enero de este año a visitarla y le pidió entonces que yo hiciera el cambio de domicilio, lo que hice el mes pasado en Líder , Banco Estado y Cencosud, para no generarle más molestias. Que yo daba el domicilio de mi suegra para evitar que mi perro se comiera las cuentas, era una forma de resguardo. No hice un buzón de correspondencia pues yo siempre he vivido como arrendataria. Que una vez que efectué el cambio de domicilio en las instituciones ya mencionada no me dieron ningún documento, solo hicieron el tramite en línea. Hago presente que toda esta situación se genera porque con mi suegra no tenemos una buena relación, incluso hubo agresiones. A lo que me pregunta, desde que hice el cambio de domicilio en Líder, Jumbo y



127

Banco Estado, no ha llegado las cuentas a mi domicilio, por lo que en forma personal he debido solicitar en cada una de estas instituciones los respectivos estados de cuentas para poder hacer los pagos correspondientes...”.

14.- Que a fojas 49 a 51 vta., consta copia autorizada de mandato judicial conferido por la parte de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, RUT: 77.085.380-K, representada legalmente por **MICHEL ANTONIO AWAD BAHNA**, cédula de identidad N° 7.774.580-7, al abogado **BEGOÑA CARRILLO GONZÁLEZ**.

15.- Que a fojas 50 consta, patrocinio y poder asumido personalmente por el Abogado **BEGOÑA CARRILLO GONZÁLEZ**, en representación de la parte de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, RUT: 77.085.380-K, y delegación de poder a los abogados **JAVIERA INZUNZA RIVEROS**, **KARIN ROSENBERG DUPRÉ**, **FRANCISCA MARCHANT LETEELIER**, y **GONZALO FRELIJJ VÁSQUEZ**.

16.- Que a fojas 54 y 56 consta, excepción de Prescripción opuesta por la abogada **JAVIERA INZUNZA RIVEROS**, en representación de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, RUT: 77.085.380-K, en contra de la acción ejercida por la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**.

17.- Que a fojas 59 consta, escrito delegación de poder de parte de la abogada **MARITZA ESPINOZA OPITZ**, en representación de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, a la postulante **TAMARA REYES BELLO**.

18.- Que a fojas 60 consta, celebración de audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N°60.702.000-0, representada por la Habilitada de Derecho **TAMARA REYES BELLO**, la asistencia de la parte de **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, la asistencia de la parte de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, y la asistencia de la parte denunciada de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, representada por la abogada **JAVIERA INZUNZA RIVEROS**. Llamadas las partes a conciliación: Esta no se produce. La parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N°60.702.000-0, representada por la Habilitada de Derecho **TAMARA REYES BELLO**, viene en este acto en ratificar la denuncia infraccional que está contenida a fojas 26 1 37, ambas inclusive, solicitando a SS. se condene al máximo de las multas establecidas en la Ley 19.496 por infracción a los artículos 23 inciso 1° y artículo 37 inciso 5° del citado cuerpo legal, con costas. La parte denunciada de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, representada por la abogada **JAVIERA INZUNZA**



122

RIVEROS, viene en ratificar presentación de fojas 54 a 56 oponiendo excepción de prescripción por los fundamentos ahí indicados y solicitando a SS. acogerla y en definitiva declarar que la acción se encuentra extinguida por haber transcurrido con creces el plazo de 6 meses establecido por la Ley 19.496 para estos efectos, con costas. TRASLADO: La parte denunciante de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N°60.702.000-0, representada por el Habilitada de Derecho **TAMARA REYES BELLO**, viene en este acto en reservar el plazo para evacuar el traslado conferido.

22.- Que a fojas 62 a 67 consta, escrito de evacua traslado presentado por la parte denunciante de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N°60.702.000-0, representada por la Habilitada de Derecho **TAMARA REYES BELLO**, quien señala: "...El artículo 26 de la Ley de Protección al Consumidor indica que en plazo para perseguir la acción, prescribirá en 6 meses, este plazo se suspenderá cuando dentro de los 6 meses el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el medidor o al **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo. Las sanciones impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria. La infracción se cometió con fecha 30 de abril de 2016, día en que llego a su domicilio los estados de cuenta de tarjetas de créditos de la señora **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, a la consumidora. El plazo de 6 meses para accionar comienza a computarse ocurrido la infracción o desde que el consumidor tomo conocimiento de ella, lo cual en el caso de autos, vuelvo a repetir aconteció el día 30 de abril de 2016; dicho plazo se suspenderá, en la medida que el consumidor interponga un reclamo ante el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, que en la especie ocurrió con fecha 05 de septiembre de 2016, y concluyo el día 12 de octubre, con el cierre del procedimiento de mediación por la respuesta inconsistente del proveedor, por lo que la prescripción de la acción quedo suspendida por un plazo de 37 días, según consta de los antecedente que se acompañaron en la denuncia. La infracción se cometió el 30 de abril de 2016, fecha a la cual, agregándole los 6 meses y 37 día legales, la fecha límite para accionar corresponde al día 6 de diciembre de 2016, siendo que la denuncia se presentó el 18 de noviembre del 2016..."

19.- Que a fojas 70 consta, Resolución del Tribunal certificada por el secretario abogado suplente, quien resuelve **no ha lugar a la excepción de prescripción** opuesta por la parte de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, por cuanto la presentación de la denuncia de autos, fue interpuesta dentro de plazo.



- 20.- Que a fojas 72 consta, escrito delegación de poder de parte de la abogada **MARITZA ESPINOZA OPITZ**, en representación de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, a la postulante **CATALINA RAMIREZ ALISTE**.
- 21.- Que a fojas 73 a 78 consta, escrito de descargos de la denuncia de autos presentada por la abogada **JAVIERA INZUNZA RIVEROS**, en representación de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, quien señala: "...1. En primer término, negamos que mi representada haya tenido algún grado de responsabilidad en los hechos relatados en la denuncia de autos, así como también negamos que haya cometido alguna infracción o falta o vulnerado precepto alguno de la Ley 19.496. si así se pretende de contrario, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, deberá acreditar todos y cada uno de los supuestos que configurarían la presunta contravenciones imputadas a mi mandante. 2.- En efecto, respecto a los hechos denunciados de contrario, venimos en señalar que conforme al sistema interno de información de clientes SRS, donde consta el registro de domicilios que nuestros clientes informan al momento de adquirir los productos y servicios proporcionados por mi mandante y sus posteriores modificaciones (prueba que se acompañará en su oportunidad procesal correspondiente), puede visualizarse que doña **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA** fijó como primer domicilio particular la dirección ubicada en Carlos Auvanter N° 750, comuna de Valdivia, de dicha ciudad, modificando posteriormente su residencia el 15 de julio del año 2010 por la dirección ubicada en Avenida Rinconada N° 1573, comuna de Maipú, de esta ciudad, para finalmente rectificarlo en igual fecha por la dirección ubicada en Vaticano N° 3778, comuna de Las Condes, también de esta ciudad; dirección esta última correspondería a su domicilio actual no ha informado modificaciones posteriores a la señalada. A mayor abundamiento, cabe hacer presente a SS. que la señora **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA** mantiene una deuda con mi representada desde el 31 de marzo de 2009, registrando, a la fecha, amas de 2884 días de mora en el cumplimiento de sus obligaciones con mi mandante. 3.- Por su parte conforme al contrato de apertura de línea de crédito, registrado de uso de tarjeta de crédito y servicios adicionales, suscrito con fecha 20 de noviembre de 2014 entre doña **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, y mi representada, la señora **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, registro domicilio en Avenida Rinconada N° 1573, comuna de Maipú; dirección que fue debidamente verificada en conformidad a los dispuestos por los protocolos establecidos para tales efectos y cuya modificación posterior solo fue informada a mi mandante con fecha 8 de marzo de 2017. 4.- Así las cosas, los estados de cuentas asociados con la Tarjeta de Crédito Líder MasterCard de doña **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, a la fecha de la denuncia, se encuentran correctamente dirigidos a



la dirección que figuraba en nuestros registros, por cuanto de ninguna forma podría sostenerse que en la especie **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, ha infringido el deber de profesionalidad en cuanto a la entrega de información privada de un deudor moroso a tercero ajenos a la obligación, toda vez que mi mandante ha obrado de buena fe de acuerdo a lo informado por las partes. 5.- En conformidad a todo lo expuesto, sostenemos que esta parte no ha vulnerado de manera alguna la ley de protección a los derechos de los consumidores, muy por el contrario, siempre ha velado por cumplir con los más altos estándares de calidad, tanto en sus productos como sus servicios, ajustando su actuar al cumplimiento de las exigencias legales y procurando dar solución oportuna a las inquietudes de sus clientes, de modo que negamos la existencia de responsabilidad contravencional en la especie y destacamos que la denunciante no ha aportado elementos que permitan imputar tal responsabilidad, por cuanto la denuncia interpuesta deberá ser desestimada en todas sus partes. 6.- En subsidio de lo anterior, para el remoto evento que US. Estimare que mi mandante ha incurrido en una infracción a la Ley 19.496, que en todo caso, se le sancione con una multa en su tramo inferior, sin costas...".

22.- Que a fojas 79 y 80 consta, Estado de Cuenta Tarjetas de Crédito de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, mes de diciembre de 2016 y mes de enero de 2017.

23.- Que a fojas 81 consta, comprobante de registro de datos de contacto N° 12311186, de la parte de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**.

24.- Que a fojas 82 a 90 consta, Manual Verificación de domicilio particular y certificación telefónica de apertura de cuenta, de la parte de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**.

25.- Que a fojas 91 a 94 consta, contrato de apertura de línea de crédito, regulación de uso de tarjeta de créditos y servicios adicionales, suscrito por la parte de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**.

28.- Que a fojas 95 consta, Escrito presentado por la parte de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, de la direcciones registradas por doña **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, al sistema interno de información de clientes (sistema SRS).

26.- Que a fojas 96 a 100 consta, formulario para solicitud de tarjeta Líder MasterCard, suscrito por **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**.

27.- Que a fojas 101 a 102 consta, Ingreso de Clienta **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, a cartera de castigo por mora, de fecha 31 de octubre de 2009.

28.- Que a fojas 103 y 104, consta celebración de audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT



131

N° 60.702.000-0, representada por la habilitada de derecho **CATALINA RAMIREZ ALISTE**, con la asistencia de la parte de **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, por si, con la asistencia de la parte de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, por si, con la asistencia de la parte denunciada de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, representada la abogada **JAVIERA INZUNZA RIVEROS**. Llamadas las partes a conciliación: Atendida la naturaleza de la denuncia de fojas 26 y siguientes de autos, ésta no se produce. La parte denunciada de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, representada la abogada **JAVIERA INZUNZA RIVEROS**, viene en formular descargos a la denuncia de autos en forma escrita, solicitando se tenga como parte integrante de este comparendo para todos los efectos legales. La parte de **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, viene en ratificar declaración indagatoria de fojas 43 y 44 de autos, haciendo presente que las cartas de Líder dejaron de llegar a mi domicilio pero están llegando de otras casas comerciales, todas a nombre de la señora **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**. La parte de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, viene en ratificar declaración indagatoria de fojas 46, haciendo presente que ya hice el cambio de domicilio, tanto en Líder como en Banco Estado y Cencosud. Prueba documental: La parte **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representada por la habilitada de derecho **CATALINA RAMIREZ ALISTE**, viene en acompañar con apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, los siguientes documentos:

- 1.- Copia simple de mandato judicial, mediante escritura pública otorgada ante **JUAN FRANCISCO ÁLAMOS OVEJERO**, Notario suplente del titular de la Cuadragésima Quinta Notaría de Santiago, **RENÉ BENAVENTE CASH**, bajo número de repertorio 870-2015, de fecha 13 de enero de 2015; a fojas 1 a 4.
- 2.- Copia simple de Decreto N° 283, de fecha 26 de Diciembre de 2014, en que consta la personería del Director Nacional, **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**, cédula de identidad N° 12.637.898-K, para representar al **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**; a fojas 5.
- 3.- Documentos consistentes en Formulario Único de Atención al Público N° R2016M1050035, de fecha 05 de septiembre de 2016, referente al reclamo formulado por **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA** contra **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**; a fojas 6.
- 4.- Copia simple del aviso de traslado dado por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** a **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, en relación con el reclamo presentado por la señora **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, con fecha 5 de septiembre del 2016; a fojas 7.



132

5.- Copia simple de respuesta otorgada por **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, a la señora **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, en relación a la prestación efectuada a través de este Servicio; a fojas 8.

6.- Copia simple de aviso de inconsistencia de Respuesta por parte de este Servicio al proveedor denunciado, en que se le exhorta a responder respecto del fondo de la materia denunciada; a fojas.

7.- Copia simple de Informe de Cierre de Mediación del Servicio Nacional del Consumir, en que se le comunica a la consumidora que debido a la respuesta inconsistente de la denunciada se declara cerrada la mediación; a fojas 10.

8.- Copia simple de Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito a nombre de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, de fecha 21 de mayo de 2016; a fojas 11.

9.- Copia Simple de Certificado de Avalúo Fiscal de la propiedad ubicada en Avenida Rinconada N° 1573, El Rodeo, comuna de Maipú, donde aparece como propietaria doña **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**; a fojas 12.

10.- Copia simple de Contrato de Compraventa con Subsidio D.S. N° 1 (V. y U.), de 2011, donde consta la compra por parte de la Señora **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, de la propiedad ubicada en Avenida Rinconada N° 1573, El Rodeo, comuna de Maipú; a fojas 13.

La parte **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, viene en acompañar con apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, Estado de Cuenta Tarjetas de Crédito de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, mes de diciembre de 2016 y mes de enero de 2017; a fojas 79 y 80.

La parte **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, viene en acompañar con apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, Comprobante de registro de datos de contacto N° 12311186, de la parte de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**; a fojas 81.

La parte **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, representada la abogada **JAVIERA INZUNZA RIVEROS**, viene en acompañar con apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, los siguientes documentos:

1.- Manual Verificación de domicilio particular y certificación telefónica de apertura de cuenta, de la parte de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**; a fojas 82 a 90.

2.- Contrato de apertura de línea de crédito, regulación de uso de tarjeta de créditos y servicios adicionales, suscrito por la parte de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**; a fojas 91 a 94.

3.- Escrito presentado por la parte de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, de la direcciones registradas por doña **ADRIANA**



ALEJANDRINA MAMANI, al sistema interno de información de clientes (sistema SRS); a fojas 95.

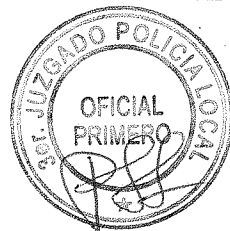
4.- Formulario para solicitud de tarjeta Líder MasterCard, suscrito por **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**; a fojas 96 a 100.

5.- Ingreso de Clienta **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, a cartera de castigo por mora, de fecha 31 de octubre de 2009; a fojas 101 a 102.

29.- Que a fojas 104 consta resolución del Tribunal que ordena pasar los autos para fallo.

30.- Que a fojas 105 a 108, consta escrito observa documento presentado por la abogada **JAVIERA INZUNZA RIVEROS**, en representación de la parte de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, quien señala: "...La respuesta otorgada por mi mandante; el aviso de inconsistencia de respuestas por parte del servicio y el informe de cierre mediación del Servicio Nacional del Consumidor; consistente en documentos que se sustentan en los dichos de la denunciante por cuanto mal podrían tener la fuerza probatoria para formar convicción respecto a la existencia de responsabilidad contravencional alguna en la especie, pues que plasman una versión de acontecimientos en palabras y desde la propia perspectiva de quien se señala como afectada por la situación que se denuncia, en circunstancia que nadie puede construir su propia prueba. Por su parte, cabe observar que el certificado de Avalúo Fiscal que a fojas 12, figura emitido con más de un año de antelación a los hechos que motivaron este juicio; concretamente, habría sido emitido con fecha 18 de febrero de 2015, en circunstancias que los hechos que motivan este juicio datarían desde el 30 de abril de 2016, de modo que desconocemos si en el tiempo intermedio variaron las circunstancias que el documento consigan. En cuanto al Comprobante de Registro de Datos de Servicios Financieros Líder, acompañado por doña **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, cabe señalar que de acuerdo a la propia precisión efectuada por la clienta en el comparendo de estilo celebrado al efecto, dicho documento acredita fehacientemente que ella solo modifico los datos relativos a su domicilio en nuestro sistema en el mes de marzo de 2017, por cuanto mi mandante mal pudo adquirir conocimiento de tal circunstancia en un momento distinto...".

31.- Que a fojas 109 a 121, consta escrito de observa y objeta documento presentado por la habilitada de derecho **TAMARA SCARLETT REYES BELLO** en representación de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, en un Otrosí, téngase presente: quien señala: "...Respecto del Manual de Procedimiento para Certificación de Domicilio, este no constituye instrumento publico en los términos que define la Ley, no pudiendo otorgárseles valor probatorio alguno; El Contrato de Apertura de Línea de Crédito, Regulación de Uso y Tarjeta de Crédito, se encuentra la frase Hasta que se realice la verificación



134

Telefónica y de domicilio del usuario, lo cual no sabemos si se realizó, e incluso podríamos suponer que no ocurrió, pues que la correspondencia iba dirigida a una persona que no era la tarjetahabiente que suscribió el contrato; en relación a escrito de direcciones registrada por doña **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, en el sistema interno de información de clientes, la dirección y domicilio es de un tercero, en este caso de la señora **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, quien no es tarjeta habiente de la denuncia en estos autos; el formulario para solicitud de tarjeta Líder Mastercard suscrito por **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, no constituyen instrumentos públicos en los términos que define la Ley, no pudiendo otorgárseles valor probatorio alguno; Ello, en el entendido que en dichas copias simples, tampoco se aprecia algún elemento que entregue certeza sobre su autenticidad e integridad, no pudiendo dar fe sobre la veracidad de lo que en ellas se indica; Las direcciones registradas por doña **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, en sistema interno de clientes donde consta su registro de domicilio, donde efectivamente corresponde a Camino Rinconada N° 1573, lo cual confirma sus dichos de que la información comercial que se le ha estado entregando en su domicilio a nombre de otra persona, un tercero la señora **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, y la cual no corresponde; El ingreso de cliente de **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, a la cartera de castigo por encontrarse en mora desde el 31 de octubre de 2009, por cuanto es impertinente, puesto que dicha materia no es aquella de autos, puesto que la documentación entregada en domicilio de la señora **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, no corresponde a su información comercial sino que a la información comercial de tercero, por lo cual dicho documento en nada aporta al procedimiento...”.

32.- Que a fojas 121 consta resolución del Tribunal que ordena pasar los autos para fallo decretado a fojas 104.

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que los hechos consignados en la denuncia infraccional interpuesta por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representada legalmente por Ernesto Adrián Muñoz Lamartine, cédula de identidad N° 12.637.898-K; a fojas 26 a 38, respecto de la ocurrencia de los hechos no han sido controvertidos por lo que no se establecen.

SEGUNDO: 1° Hecho controvertido: Que los hechos controvertidos consisten en determinar si la parte de **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, cédula de identidad N° 7.467.254-K, recibe de la en su domicilio particular por parte de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, RUT: 77.085.380-K, representada legalmente por **MICHEL ANTONIO AWAD BAHNA**, cédula de identidad N°



135

7.774.580-7, carta de cobranza respecto de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI, cédula de identidad para extranjeros N° 22.544.069-7**, infringiendo las normas de privacidad consagradas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2° Hecho controvertido: Que acreditado el hecho indicado en el considerando anterior, resulta requisito sine qua non, para determinar la competencia de este Tribunal, establecer si entre la parte de **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA, cédula de identidad N° 7.467.254-K**, y la parte de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A., RUT: 77.085.380-K**, representada legalmente por **MICHEL ANTONIO AWAD BAHNA, cédula de identidad N° 7.774.580-7**, existe una relación consumidor proveedor conforme a Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

TERCERO: Que el artículo primero de la citada Ley, señala que el objeto de la misma es normar, las relaciones entre proveedores y consumidores, en tendiendo por consumidor a las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen, o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios, y como proveedores a las personas naturales o jurídicas, sean públicas o privadas, que con habitualidad desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las cuales se cobre precio o tarifa.

CUARTO: Que conforme al concepto de consumidor señalado en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la parte de **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA, cédula de identidad N° 7.467.254-K**, no ha celebrado acto jurídico oneroso alguno con la parte de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A., RUT: 77.085.380-K**, representada legalmente por **MICHEL ANTONIO AWAD BAHNA, cédula de identidad N° 7.774.580-7**, en relación a los hechos denunciados, en virtud del cual adquieran, utilice o disfrute como destinatario final bienes o servicios, por tanto, no puede ser considerada consumidora final, en los términos exigidos por el artículo 1 del citado cuerpo legal.

QUINTO: Que es menester concluir que el caso materia de autos no dice relación con materias reguladas en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, sino que se trata de **materias de responsabilidad extracontractual regidas por el Código Civil**, lo anterior debido a que la parte denunciante de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, RUT N° 60.702.000-0**, representada legalmente por Ernesto Adrián Muñoz Lamartine, **cédula de identidad N° 12.637.898-K**, funda su denuncia en la supuesta infracciones a la ley del consumidor, sufrida por la parte de **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA, cédula**



de identidad N° 7.467.254-K, al recibir información de carácter privado de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, cédula de identidad para extranjeros N° 22.544.069-7, pero considerando que esta última no ha hecho reclamo alguno de tal circunstancia, mas aun se acredita en autos que la obtención de dicha dirección fue obtenida de forma y métodos protocolizados por la parte de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, RUT: 77.085.380-K, obtenida de la propia parte de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, titular de la cuenta, al conocer de los hechos denunciados actualiza su datos ante tal entidad, y que dicho hecho se encuentra incluso acreditado por la propia señora **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, cédula de identidad N° 7.467.254-K, al declarar en el comparendo de contestación conciliación y prueba; a fojas 103, que a la fecha ya no recibe cartas de cobranza respecto de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, RUT: 77.085.380-K, de **ADRIANA ALEJANDRINA MAMANI**, cédula de identidad para extranjeros N° 22.544.069-7, siendo esta ultima parte la consumidora y por ende la legitimaria para actuar y denunciar, y en donde la parte **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, cédula de identidad N° 7.467.254-K, carece de tal facultad al no ser consumidora final de bienes o servicios respecto de la parte denunciada de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representada legalmente por **Ernesto Adrián Muñoz Lamartine**, cédula de identidad N° 12.637.898-K, en los términos establecido en el artículo 1 y 2 de la Ley 19.496. Por lo que apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, no es posible a este Sentenciador establecer la relación consumidor-proveedor, toda vez que la parte de **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, cédula de identidad N° 7.467.254-K, no presenta prueba alguna en autos que permita acreditar que ha celebrado acto jurídico oneroso con la parte de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, RUT: 77.085.380-K, en virtud del cual adquiera, utilice o disfrute como destinatario final bienes o servicios, por tanto, no puede ser considerada consumidora final, en los términos exigidos por el artículo 1 del citado cuerpo legal, determinándose: Que no se acogerá la denuncia infraccional de fojas 26 a 38, en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, RUT: 77.085.380-K, representada legalmente por **MICHEL ANTONIO AWAD BAHNA**, cédula de identidad N° 7.774.580-7. Y CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMAS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 1, 2, 50 Y 50 LETRA A), DE LA LEY N° 19.496 Y LOS ARTICULOS 14, 17, 23 Y 24 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE: No ha lugar a la denuncia infraccional de fojas 26 a 38 interpuesta por el abogado **DAGOBERTO PAREDES MALDONADO**, en



138

representación de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representada legalmente por **Ernesto Adrián Muñoz Lamartine**, cédula de identidad N° 12.637.898-K; y por **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, cédula de identidad N° 9.248.232-4; Director Regional Metropolitano, en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, RUT: 77.085.380-K, representada legalmente por **MICHEL ANTONIO AWAD BAHNA**, cédula de identidad N° 7.774.580-7, por falta de pruebas que permitan a este Sentenciador establecer la relación consumidor-proveedor, toda vez que la parte de **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, cédula de identidad N° 7.467.254-K, no ha celebrado acto jurídico oneroso alguno a los hechos investigados con la parte de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, RUT: 77.085.380-K, representada legalmente por **MICHEL ANTONIO AWAD BAHNA**, cédula de identidad N° 7.774.580-7, toda vez que no se ha establecido en autos, la relación consumidor proveedor con la parte denunciante de **NOLBIA ROSA CHUÑIL HUENCHULLANCA**, cédula de identidad N° 7.467.254-K, conforme a Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Ocúrrase ante sede jurisdiccional correspondiente.

Notifíquese.

Rol N° 8721-2016 CRH

Dictada por **HERIC CENDOYA ALVAREZ**, Juez Subrogante

Autorizada por **JEANNETTE BRICEÑO TORO**, Secretaria Subrogante

