

Puerto Montt, veintinueve de junio del dos mil dieciocho.

Vistos:

A fojas 1 y siguientes rola querrela por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por RUBY JEANETTE BARRÍA UMANZOR, agente comercial, cédula de identidad N° 7.339.912-2, domiciliada en Fundo El Pampino, parcela uno, sector Cañal sin número, comuna de Fresia. La querrela es deducida en contra de INVERSIONES SCG S.A., nombre de fantasía TARJETAS LA POLAR (INVERSIONES SCG S.A. – INVERSIONES LP S.A.) rut 96.874.020-2, la cual es administrada por SOCIEDAD OPERADORA Y ADMINISTRADORA NUEVA POLAR S.A., Rut 76.365.513-K, representada por su gerente general o jefe de oficina cuyo nombre desconoce, ambos domiciliados en calle Illapel N° 10 de esta ciudad.

Relata la actora que efectuó compras el mes de enero del año 2017, de las cuales solicitó se realizaran facturas las que le fueron negadas, que luego solicitó la anulación de las transacciones a lo que se le entregó notas de créditos y solicitó se traspasaran las boletas a facturas, que transcurrido el tiempo se le empezaron a cobrar las cuotas por las compras, que el mes de abril pasó a las dependencias del proveedor a preguntar por sus facturas a lo que le respondieron que estaban autorizadas; que el día 06 de abril fue a hacer los cambios al servicio de post venta del proveedor, que al firmar las facturas se da cuenta que son cuatro, habiendo ella efectuado sólo tres compras, de lo cual hace el alcance en cuanto a los valores que no eran exactos y le indican que los valores se modificaban para que cuadrara la caja, que firmó las facturas sin que se le explique a cuales correspondían, percatándose posteriormente que le hicieron firmar por una compra que se encontraba anulada con fecha 28 de enero del 2017 por un valor de \$206.108. Que al llegar a su casa se dio cuenta que las facturas estaban mal hechas, los montos de cuotas y pagos realizados no coincidían y además le estaban cobrando una cuota que tenía nota de crédito, es decir, se había anulado. Que solicitó la solución al problema, que anulen las facturas mal hechas y le reconozcan los pagos realizados. Que el mes de mayo al ir a pagar se enteró que no tenía deudas que pagar, por lo que habló con la jefa de finanzas a la que le reclama y revisan las facturas, que allí se enteró que le habían abonado lo pagado y habían hecho cambios a las facturas sin saberlo, y que le reinician un crédito para empezar a pagar en junio, a lo que reclama formalmente lo que

24 JUN. 2018
PUERTO MONTT
COPIA QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA N°

11430-17

no fue contestado; que reclamó en reiteradas ocasiones por lo que estampó un reclamo en el Servicio Nacional del Consumidor, el cual fue respondido por el proveedor, no accediendo a lo solicitado. Que frente a esta respuesta solicitó la entrega de los productos que le estaban cobrando o los equivalentes, de lo cual tampoco ha recibido respuesta. Hace presente que el mes de mayo a ir a pagar su cuota mensual, le ofrecieron la tarjeta Visa sin informarle detalles de la misma, no le entregaron copia del contrato ni se lo pasaron para su lectura, tampoco lo firmó, pero al llegar su estado de cuenta correspondiente a la facturación de mayo, la información reflejada en la misma es aún de menor comprensión, enterándose posteriormente gracias a la respuesta enviada por el proveedor al Sernac, que ese día supuestamente firmó una renegociación de cuenta, lo cual no sería efectivo. Que posteriormente la ingresaron a Dicom ya que no quiso seguir pagando por un cobro indebido, lo que le generó un gran daño según expone. Por lo anteriormente expuesto, y previas citas legales, solicita sea el proveedor condenado al máximo de las multas, con costas.

En un primer otrosí, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, demandando por concepto de daño emergente la suma de \$288.229 por lo reflejado en los montos cobrados en exceso, por concepto de IVA y facturas, sin contar los intereses que a la fecha no ha podido calcular, más un daño moral por la suma de \$3.000.000 conforme los argumentos que esgrime, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 11 y siguientes corre prueba documental acompañada con la querella y demanda civil.

A fojas 75 se provee la querella y demanda civil, se confiere traslado y se cita a las partes a comparendo de contestación y prueba.

A fojas 81 y 82 rolan documentos acompañados por la actora.

A fojas 83 y siguientes la actora rectifica su querella y demanda civil. Relata en cuanto a los hechos que con fecha 06 de enero del año 2017 efectuó en Tiendas La Polar una compra de enseres por la suma de \$150.178, pactada en una cuota a contar de marzo del mismo año, solicitando factura por dicha compra la cual le fue negada aduciendo a que el sistema no aceptaba el trámite, que en unos días quedaría esto solucionado y que luego podría solicitar el cambio de boleta a factura; posteriormente el 28 de enero solicitó el cambio de una a tres cuotas a contar de marzo, ascendiendo dicho valor a \$160.302 según boleta N° 101072057.

Que el día 26 de enero del 2017, efectuó compras por \$206.108 según boleta N° 101072098 a pagar en 4 cuotas a contar del mes de marzo, ocasión en que vuelve a

FUERTO MONTI, 24 OCT 2018
CONFIRMO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 11430-17

solicitar factura lo cual rechazan diciendo que el sistema aún no lo permitía; que el día 28 de enero regresa a la tienda a cambiar los productos adquiridos por lo que se anula la boleta N° 101072098 emitiéndose nota de crédito N° 1092463; que el mismo día de enero efectúa compras por \$43.224 y \$155.916, ambas pactadas en cuatro meses a contar del mes de marzo según boletas N° 101074429 y 101074422 respectivamente.

Que llegado el mes de marzo y abril, pagó las cuentas conforme lo pactado, y ante su consulta se le informa que habían regularizado el sistema y estaba en condiciones de solicitar el cambio de boleta a factura. Que el día 06 de abril al realizar gestiones de cambio en post venta, solicita el cambio de boletas a facturas, emitiéndose cuatro facturas las que le hicieron firmar, haciéndoles presente la actora que sólo correspondían tres facturas, y que además en la boleta N° 101072057 la cual era en 3 cuotas se habían pagado 2, no obstante que el sistema arrojó que las cuotas estaban pagadas en su totalidad. En la boleta N° 101074429 y N° 101074422 en los hechos se habían pagado 2 de las 4 cuotas, no obstante que el sistema arroja en la factura como deuda total, además de una inconsistencia en los valores en la conversión de boleta a factura. En cuanto a la boleta N° 101072098, la cual se había anulado con nota de crédito N° 1092463, el sistema arrojó como deuda activa en un 100% de su valor, sin ver boleta representativa como en el caso de las boletas anteriores, ante lo cual le explican que posteriormente el sistema se encargará de regular la cuenta, y que esto se hacía para ajuste de caja. Que posterior a ello, en reiteradas oportunidades se presentó en dependencias de la tienda para verificar su estado de cuenta, sin obtenerlas, ya que según ellos estaban en proceso.

Que al pagar su cuenta el 02 de mayo, se le informa que no tiene deudas pendientes, y consiente que sí, solicita informe de ello sin que se le entregara porque el sistema no lo permitía, por lo que el día 06 de mayo se entrevista con la jefe de finanzas quien no le entrega el informe ya que no salía el detalle en el sistema, pero igualmente corrobora que no tenía pagos pendientes por lo que solicita la anulación del cargo de la factura declarada nula el día 28 de enero del 2017 según consta en número de atención 232946 de fecha 06 de mayo.

Que posteriormente solicitó con un ejecutivo un nuevo estado mensual de cuentas y en él aparece abonado a la cuenta todo lo pagado con anterioridad, y se renegocia unilateralmente la factura nula N° 101072098 cargada como factura de compra, y las compras indicadas en las boletas N° 101074429 y 101074422, por lo que formula un reclamo ante el Sernac, cuya respuesta del proveedor transcribe.

PUERTO MONTT, 24 OCT. 2018
CERTIFICADO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

11430-17

Que en relación a la tarjeta Visa, relata que es efectivo que se la ofrecieron y la aceptó, pero no es efectivo que le hayan informado de sus alcances y menos que haya firmado o aceptado una renegociación, dado que el contrato de la tarjeta no se lo entregaron al instante, comprometiéndose ellos a enviarlo por sistema a su domicilio, situación que no se hizo efectiva, prueba de ello es que en su mismo informe al Sernac en donde se adjunta el contrato supuestamente informado, aparece una dirección particular errónea.

Que durante la búsqueda de solución al problema y en entrevista con el jefe de operaciones y la jefa de finanzas de la tienda, les propuso la entrega de productos en razón a los valores de la factura cobrada N° 49390, de fecha 06 de abril del año 2017, derivada de la boleta N° 101072098, solicitando a su vez se le retire del boletín comercial en espera de la respuesta de lo propuesto según propuesta que indica. En contraposición a lo anterior, reclama que igual fue ingresada al boletín comercial por no pago, lo cual le generó un gran daño según expone, por lo que se vio obligada para solucionar el problema generado por el Dicom, intentando el día 25 de octubre del 2017 abonar \$100.000 a la deuda que al momento ascendía a \$254.041, lo que no le fue permitido ya que según lo informado por la jefa de finanzas el sistema no permitía un abono a la cuota mensual pendiente, sino sólo renegociación al total de la deuda con un abono máximo de \$5.000 que obligadamente tuvo que aceptar y pagar con ello a La Polar para ser retirada de Dicom. Que además, no pudo declarar sus facturas, perdiendo el IVA y los intereses cobrados de más, por lo que se siente gravemente vulnerada y engañada según expresa. Que al tenor de los hechos descritos, se configurarían infracciones a los artículos 3 letra b) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496, los cuales transcribe, solicitando en definitiva tener por aceptada la rectificación de la querella infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación según lo solicitado en la principal.

En un primer otrosí, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, demandando por concepto de daño emergente la suma de \$288.229 por la factura mal cobrada sin contar los intereses que a la fecha no ha podido calcular producto de las renegociaciones, dos renegociaciones realizadas sin su consentimiento y sin información del proveedor, y una tercera obligada para que se le borrara el Dicom, más los gastos de traslado desde su domicilio en la comuna de Fresia hasta Puerto Montt, más un daño moral por la suma de \$3.000.000 conforme los argumentos que esgrime, más reajustes, intereses y costas.

26 OCT. 2018
PUERTO MONTT,
CURTIPO: QUE ES PIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

11430-17

A fojas 104 el abogado Gonzalo Valenzuela Mercadal, asume el patrocinio y poder por parte de Inversiones SCG S.A., y delega poder al abogado don Rodrigo Charlin Mackenna, domiciliado en calle Santa Rosa N° 575, piso 1 oficina C de la comuna de Puerto Varas.

A fojas 106 y siguientes el abogado don Rodrigo Charlin Mackenna, contesta la querrela infraccional y la demanda civil. Como primera defensa, interpone excepción dilatoria de ineptitud del libelo por falta de requisitos en el modo de proponer la demanda, fundado en que la actora ha interpuesto su acción solicitando multas y pagos de un supuesto cobro, pero no se logra entender el concepto de la supuesta infracción, no señalando cuál es el incumplimiento, ni cuál es la infracción. En subsidio a lo anterior, contesta la querrela señalando que la contraria incurre en imprecisiones, indicando que es efectivo que la denunciante es cliente de su representada, que la demandante mantenía una tarjeta de crédito La Polar, la cual fue migrada o traspasada a la tarjeta La Polar Visa, de acuerdo a la aceptación de la propia señora Barría, que con la tarjeta anterior mantenía una deuda la que fue traspasada a la nueva, es decir, hubo una novación aceptada por la denunciante, indicando que el mecanismo de esta operación es la firma o manifestación de voluntad mediante la colocación de la huella dactilar del cliente en el sistema. Que del contrato de apertura firmado por la señora Barría se desprende que los cobros de la nueva tarjeta están informados de manera veraz y oportuna, asimismo, esta renegociación fue consentida y aceptada. Alega en otro punto, la inexistencia de las infracciones a los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496, infracciones que no ha cometido su representada, siendo carentes de fundamentos y sin respaldo según expone. Luego controvierte todos y cada uno de los dichos de la demandante, a modo de defensa negativa. En cuanto a la demanda civil, solicita su rechazo, con costas, en base a los argumentos que expone, al ser improcedente la indemnización solicitada al no existir infracción de su representada, y que lo demandado por daño moral es desproporcionado.

A fojas 118 y siguientes rola prueba documental.

A fojas 167 y siguientes rola acta de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de las partes. La querellante y demandante civil ratifica su querrela y demanda. La parte querellada y demandada civil contesta por escrito. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. Se recibe la causa a prueba. La parte querellante y demandante civil ratifica y acompaña nueva prueba documental. La parte querellada y demandada civil acompaña prueba documental ya individualizada en acta.

24 OCT. 2011
FUERTO VARIAS
CERTIFICADO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

11430-A

A fojas 183 la parte querellante y demandante civil objeta la contestación y documentos por escrito, a lo cual el tribunal confiere traslado.

A fojas 189 la parte querellada y demandada civil evacua el traslado conferido.

A fojas 200 rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Que en su escrito de contestación de la querella y demanda civil de fojas 106 y siguientes, el abogado don Rodrigo Charlin Mackenna, en representación de la denunciada Inversiones SCG S.A., a modo de defensa opone excepción dilatoria de ineptitud del libelo por falta de requisitos en el modo de proponer la demanda, conforme lo dispuesto en el artículo 303 del Código de Procedimiento Civil, fundado en que la actora ha interpuesto su acción solicitando multas y pagos de un supuesto cobro, pero no se logra entender el concepto de la supuesta infracción, no señalando de forma clara cuál es el incumplimiento: no emitir facturas, no cumplir con las condiciones del contrato, que le están cobrando un monto que no existe, o si está mal emitida la factura.

SEGUNDO: Que de la lectura de la querella y demanda civil de fojas 1 y siguientes y su rectificación de fojas 83 y siguientes, cuyo contenido se encuentra contenido en la parte expositiva de esta sentencia, se colige que la actora doña Ruby Jeanette Barría Umanzor efectúa una seria de relatos que considera atentatorio contra sus derechos como consumidora, al considerar que se le estaría cobrando indebidamente una transacción que fue anulada en tiempo y forma, que habiendo solicitado información sobre los cobros y transacciones efectuadas con el proveedor, este no fue diligente y claro en entregar una respuesta a satisfacción de la consumidora, y que se habría repactado la deuda sin su consentimiento y sin haberle entregado una información veraz y oportuna sobre la operación comercial referente al traspaso de su cuenta en la tarjeta de crédito de la empresa La Polar, a una nueva cuenta denominada tarjeta La Polar Visa, la cual habría generado cobros no consentidos o comprendidos por ella. Lo anteriormente indicado, permiten determinar que existen hechos denunciados que eventualmente pueden ser constitutivos de infracción a la Ley del Consumidor, por lo cual no se dará lugar a la excepción dilatoria de ineptitud del libelo planteada como alegación o defensa por la querellada y demandada civil.

TERCERO: Que a fojas 183 la parte querellante y demandante civil objeta la contestación y documentos por escrito, presentación que será rechazada, considerando la improcedencia de objetar en juicio la contestación de la contraria, trámite no

24 OCT 2018
PUERTO MONTE,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA FOL. N° 11430-17

Y, vistos, lo dispuesto en la Ley 19.496 y las facultades conferidas en las leyes 15.231 y 18.287, se resuelve:

I.- Que se rechaza la excepción de ineptitud del libelo, conforme lo argumentado en los considerandos primero y segundo.

II.- Que se rechaza la objeción de documentos de fojas 183 formulada por la parte querellante y demandante civil, conforme lo argumentado en el considerando tercero precedente.

III.- Que se rechaza la querrela infraccional y consecuentemente la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas uno y siguientes y su rectificación de fojas 83 y siguientes, al no acreditarse una infracción a la Ley 19.496.

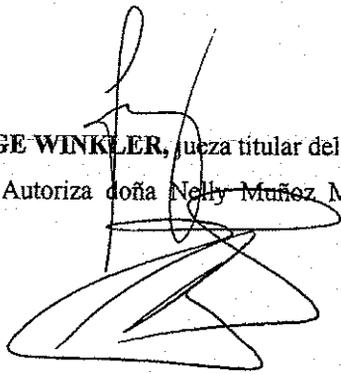
IV.- Que no se da lugar a la condena en costas, habiendo tenido las partes motivos plausibles para litigar.

Notifíquese a las partes por carta certificada. Déjese copia en el registro de sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

Rol N° 11.430-2017.-

Pronunciada por doña **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña Nelly Muñoz Moraga, secretaria abogada titular.



24 SET 2017
PUERTO MONTT
CERTIFICADO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 11430-17