

ANTOFAGASTA, a veinte días del mes de Mayo del año dos mil diecisiete.-

REGISTRO DE SENTENCIAS

18 ENE. 2018

VISTOS:

A fojas 15 y siguientes, **KARLA FRANCISCA GARRIDO**

CABELLO, chilena, natural de Antofagasta, 31 años, soltera, Cédula Nacional de Identidad N° 16.244.790-4, estudios técnicos jurídicos, funcionario público, domiciliada en Calbuco N° 5257, Antofagasta, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, representada por **Luis Pérez**, ambos con domicilio en calle Zenteno N° 21, Antofagasta, por haber incurrido en infracción a los artículos 12, 17 d) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al actuar con negligencia en la prestación del contrato, enviándola a Dicom sin tener deuda pendiente, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 307.800 por daño material y la suma de \$ 250.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 38 vuelta.

A fojas 59 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la denunciante y demandante; del representante de Sernac y del apoderado de la denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

Primero: Que, a fojas 15 y siguientes, doña Karla Francisca Garrido Cabello, formuló denuncia en contra de la empresa Servicios y Administración de Créditos Comerciales Lider S.A, por infracción a los artículos 12, 17D y 23 de la Ley N° 19.496, por actuar con negligencia en la prestación del servicio al enviarla a Dicom en circunstancias que no tenía deuda alguna con ellos, razón por la cual, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la Ley.

Segundo: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que, con fecha 20 de Octubre del 2016, se acercó al Banco Falabella con la finalidad de adquirir un crédito, al señalar su rut se le informó que ello no era posible porque figuraba en el sistema con un protesto publicado en Dicom. Que, sacó un informe en Orsan en el que aparece efectivamente un protesto con vencimiento el 03 de Enero del 2012 de la empresa Fip, cuentas por cobrar, por la suma de \$ 21.898; que no sabía a qué correspondía por lo que ingresó el reclamo en Sernac. Que, luego la llamaron de FIP cobrándole una deuda por \$ 21.898 por encargo de Tarjeta Presto, la que desconoció; Agrega que, en Noviembre del 2011 realizó el último pago a Presto y solicitó el cierre de la tarjeta. Que, Presto respondió que la deuda fue cedida a la empresa EFICAZ, sin explicar cómo fue posible que se generara una deuda de un producto financiero pagado y cerrado.

Tercero: Que, para acreditar su versión, la denunciante y demandante acompañó a los autos los siguientes documentos:

- A fojas 1, Formulario de Reclamo ante Sernac ID R 2016B1120736, de fecha 20 de Octubre del 2016.
- A fojas 2, Formulario de Reclamo ante Sernac ID R 2016B1127683, de fecha 25 de Octubre del 2016.
- A fojas 3, Respuesta de Presto a reclamo R2016B1127687, de fecha 27 de Octubre del 2016.
- A fojas 4 a 6, Informe de deudas emitido por ORSAN, de fecha 20 de Octubre del 2016.
- A fojas 7, boleta de servicios ORSAN, de fecha 20 de Octubre del 2016.
- A fojas 8, Fotocopias simples de comprobantes de pago a PRESTO, con fecha 19 de Noviembre del 2011, por un total de \$ 99.844.-
- A fojas 9, Captura de pantalla Rechazo de Crédito Banco Consorcio.
- A fojas 10 a 11, Captura de pantalla Simulador y Rechazo de crédito Scotiabank.
- A fojas 12 a 13, respuesta a solicitud de Pre aprobación de crédito, de fecha 24 de Octubre del 2016.

- A fojas 14, Certificado de alumna regular emitido por la UNIACC, de fecha 10 de Noviembre del 2016.

Cuarto: Que, a fojas 33 y siguientes, se hace parte Sernac.

Quinto: Que, la parte denunciada formuló sus descargos a fojas 49 y siguientes, en los siguientes términos:

- a) Que, la actora pretende sostener que se le ha informado al Boletín comercial por una deuda que según ella carece de fundamento, lo que no es efectivo, por cuanto se le cobra lo que corresponde por el uso de su Tarjeta con sus respectivas comisiones, seguros, gastos de administración, intereses, mora, etc.
- b) Que no ha acreditado haber tramitado el cierre de dicha tarjeta.
- c) Que, de un análisis técnico correspondiente se determinó que la Tarjeta Presto de la actora a la fecha nunca fue cerrada atendida a que siempre se mantuvo con un saldo pendiente que correspondía a un periodo de facturación posterior a la época en que la actora creyó haber hecho un "último pago", lo que generó intereses, que ascienden a \$ 21.898.
- d) Que, no ha acreditado de manera efectiva el cierre de dicha tarjeta.
- e) Que, la querellante y demandante debió informarse acertadamente y con los respaldos fehacientes de cual era el total de lo adeudado en la tarjeta para así proceder al cierre del producto.
- f) Por último objeta los montos adeudados.

Sexto: Que, la denunciada y demandada para acreditar su versión acompañó a los autos, el documento que rola a fojas 58 y que consiste en dos tickets de atención al cliente emitidos por Lider de fecha 10 de Marzo del 2017 y 25 de Marzo del 2017.

Séptimo: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto de la denunciante, sería la tipificada en el artículo 12 de la Ley N° 19.496 que dispone: "**Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio**"; el artículo

17 D, que dispone: "Los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar periódicamente, y dentro del plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62. Los proveedores no podrán efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas de un producto o servicio financiero, con ocasión de la renovación, restitución o reposición del soporte físico necesario para el uso del producto o servicio cuyo contrato se encuentre vigente. En ningún caso dichas renovación, restitución o reposición podrán condicionarse a la celebración de un nuevo contrato. Los consumidores tendrán derecho a poner término anticipado a uno o más servicios financieros por su sola voluntad y siempre que extingan totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión. Los proveedores de créditos no podrán retrasar el término de contratos de crédito, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos créditos. Se considerará retraso cualquier demora superior a diez días hábiles una vez extinguidas totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión. Asimismo, los proveedores estarán obligados a entregar, dentro del plazo de diez días hábiles, a los consumidores que así lo soliciten, los certificados y antecedentes que sean

Subito

necesarios para renegociar los créditos que tuvieran contratados con dicha entidad. En el caso de los créditos hipotecarios, en cualquiera de sus modalidades, no podrá incluirse en el contrato de mutuo otra hipoteca que no sea la que cauciona el crédito que se contrata, salvo solicitud escrita del deudor efectuada por cualquier medio físico o tecnológico. Extinguidas totalmente las obligaciones caucionadas con hipotecas, el proveedor del crédito procederá a otorgar la escritura de cancelación de la o las hipotecas, dentro del plazo de quince días hábiles. Los proveedores de créditos que ofrezcan la modalidad de pago automático de cuenta o de transferencia electrónica no podrán restringir esta oferta a que dicho medio electrónico o automático sea de su misma institución, debiendo permitir que el convenio de pago automático o transferencia pueda ser realizado también por una institución distinta"; como asimismo, la negligencia en la prestación del servicio que contempla el artículo 23 inciso primero de la Ley N° 19.496 que dispone: "**Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio**".

Octavo: Que, del documento acompañado por la denunciante y demandante y que rola de fojas 4 a 6, se desprende que efectivamente ésta aparece en la base de datos con deudas por la suma de \$ 21.8978, con fecha 03 de Enero del 2012, y que la denunciada y demandada reconoce que le fue cedida a la empresa de cobranza EFICAZ y que corresponde a una deuda en la Tarjeta Presto -documento fojas 3-

Noveno: Que, con el documento que rola a fojas 8, la demandante prueba haber pagado la suma de \$ 99.844, a la denunciada, no obstante haber podido pagar un mínimo de \$ 11.990, lo que lleva a concluir que efectivamente la demandante con ello puso término al contrato que tenía con la denunciada.

Décimo: Que, por otro lado, es la denunciada y demandada civil, en calidad de "**proveedor**" quien debe actuar con el

máximo de prolijidad y profesionalismo en la prestación del servicio. En el caso de autos, debió a lo menos comunicar a la denunciante, el saldo deudor, **antes de enviarlo a una empresa de cobranza**, más cuando tampoco acreditó que la denunciante después del cierre de su cuenta y del pago total de lo adeudado -\$99.844- haya hecho uso de la Tarjeta Presto.

Décimo Primero: Que, atendido al mérito de todo lo anterior, especialmente a los antecedentes aportados por la parte denunciante, y a la falta de prueba de la parte denunciada, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara doña Karla Francisca Garrido Cabello, habiendo incurrido la empresa denunciada **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, representada por Luis Pérez en infracción al artículo 23 y 17D de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, toda vez, que se ha acreditado que esta actuó negligentemente en la prestación del servicio.

Décimo Segundo: Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncia infraccional de fojas 15 y siguientes, en contra de la empresa **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, representada por Luis Pérez.

b) **EN CUANTO A LO CIVIL**

Décimo Tercero: Que, a fojas 18 y siguientes, doña Karla Francisca Garrido Cabello, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, representada por Luis Pérez, solicitando que se ordene la eliminación de la deuda informada y que se le cancelen las sumas de \$ 307.800 por daño material, y la cantidad de \$ 250.000 por concepto de daño moral.

Décimo Cuarto: Que, la parte demandante acompañó en autos para acreditar los perjuicios, los documentos que rolan en autos de fojas 1 a 14.

Décimo Quinto: Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido al mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para

acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 18 y siguientes y se ordena a la demandada la eliminación de la deuda que dio origen al envío a Dicom, administrando las medidas que fueren necesarias para que dentro del plazo de 7 días hábiles contados desde que quede ejecutoriada esta sentencia, ordene, además, la eliminación de ésta del Boletín respectivo; como asimismo acoge la suma de \$ 7.800 por daño emergente y la cantidad de \$ 250.000 por daño moral.

Décimo Sexto: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del IPC determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas entre el mes de Diciembre del 2011, y el mes aquel en que se verifique el pago.

VISTOS, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento y Ley N° 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se condena a la empresa **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, representada por Luis Pérez, a pagar una multa de **8 U.T.M.**, por infringir lo preceptuado en el artículo 23 y 17D de la Ley N° 19.496.

b) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 18 y siguientes, por doña Karla Francisca Garrido Cabello, y se condena a la empresa **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, representada por Luis Pérez, a la eliminación de la deuda comunicada a la empresa EFICAZ, como del boletín respectivo, dentro del plazo de 7 días hábiles contados desde que quede ejecutoriada la sentencia.

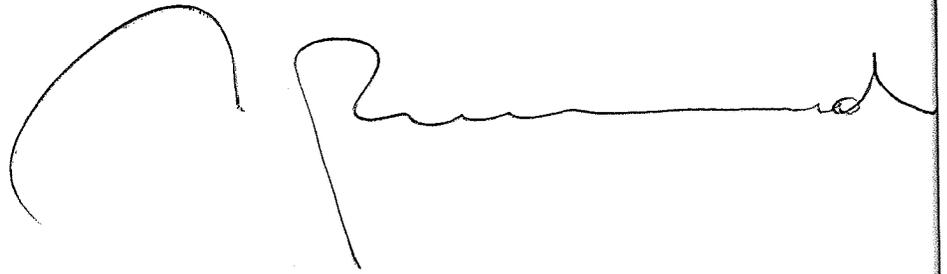
c) A pagar la suma de \$ **7.800**, por concepto de daño material y la suma de \$ **250.000** por daño moral, reajustadas en la forma señalada en el considerando Décimo Sexto del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquel en que se verifique el pago, con costas.

d) Despachese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

- e) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.
- f) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

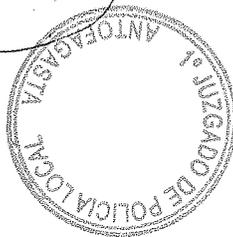
Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 21.429/16-7



Dictado por doña Dorama Acevedo Vera. Juez Titular.-

Autoriza, doña Ingrid Moraga Guajardo. Secretaria Titular.-



PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
ANTOFAGASTA

EN ANTOFAGASTA, a 26 de MAYO

del dos mil Dieciséis
siendo las 10:30 Hrs. Notifiqué personalmente

en secretaría a don:

Samuel Osorio Quejada
la resolución: de Rol N° 687 07/16



Antofagasta, a dieciséis de agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS:

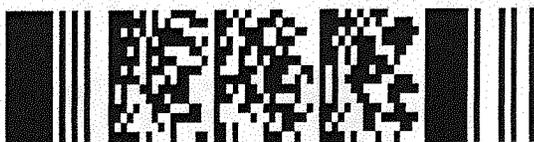
Se reproduce la sentencia en alzada y, se tiene además, presente:

Que también contribuye a tener por establecido como un hecho de la causa que la denunciante puso término al contrato de tarjeta de crédito con la Empresa Presto la circunstancia que no existe demostración alguna de que haya hecho uso de la misma con posterioridad al mes de noviembre del año 2011, a lo que se debe unir la inexistencia de un estado de cuenta o factura emanada de la denunciada, de fecha posterior que informe, al menos de la vigencia del contrato de crédito señalado y, finalmente que no se haya dado explicación alguna y menos prueba del motivo u origen de la supuesta deuda de la denunciante.

Junto con lo anterior debe indicarse que habiendo alegado la demandada la existencia de un crédito en contra de la actora, a su turno, habría cedido a una tercera quien lo informó a Dicom, como se adelantó, no rindió prueba alguna que la justifique, siendo de su cargo conforme a la regla básica de distribución del peso de la prueba contenida en el artículo 1698 del Código Civil.

Establecido así que la demandada incumplió con la obligación de haber puesto término a la línea de crédito que tenía con la actora y, especialmente, que informó erróneamente la existencia de una deuda ante Dicom, debe presumirse de modo grave y directo, en términos de establecerlo como hecho de la causa, que la denunciante vio afectados intereses extra patrimoniales en la medida que su inclusión en el registro de deudores morosos señalado, necesariamente trae aparejado consecuencias públicas graves para su honra y crédito, por lo que debe compartirse la determinación del sentenciador en orden a que la actora padeció daño moral.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de



Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA**, con costas del recurso, la sentencia apelada de fecha veinte de mayo del año dos mil diecisiete, escrita a fs. 68 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Rol 88-2017 (PL)

Dinko Antonio Franulic Cetinic
Ministro
Fecha: 16/08/2017 12:12:10

Myriam del Carmen Urbina Perán
Ministro
Fecha: 16/08/2017 12:12:11

Jasna Katy Pavlich Nunez
Ministro
Fecha: 16/08/2017 12:12:11

