

autos - 102

ANTOFAGASTA, a nueve días del mes de Mayo del año dos mil dieciocho.-

REGISTRO DE SENTENCIAS
09 ABR. 2018
REGION DE ANTOFAGASTA

VISTOS:

A fojas **REGION DE ANTOFAGASTA** doña **LUCY ANTONIA PFENG ESPINOZA**, chilena, natural de Copiapó, 58 años, divorciada, Cédula Nacional de Identidad N° 8.905.228-9, estudios medios, guardia de seguridad, domiciliada en Traiguen N° 6139, Antofagasta, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **LA POLAR S.A., representada por doña Patricia Vargas**, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 446, Antofagasta, por haber incurrido en infracción a los artículos 3° letra b), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al habersele cambiado unilateralmente las condiciones de pago de un avance en efectivo, 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, dejar sin efecto la renegociación de su deuda, respetando las condiciones originales de compras y avances realizados como la suma de \$ 500.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 24 vuelta.

A fojas 100 y 100 vuelta, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la parte denunciante y demandante, y del apoderado de la parte 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 14 y siguientes, doña Lucy Antonia Pfeng Espinoza, formuló denuncia en contra de la empresa La Polar S.A, representada por doña Patricia Vargas, por infracción a los artículos 3° letra b), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por haber cambiado unilateralmente el número de cuotas de un avance en efectivo por ella solicitado, 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, el 28 de Agosto del 2017, fue a la tienda La Polar a solicitar un avance en efectivo por la

suma de \$ 400.000, para lo cual la cajera que la atendió le señaló que para ello necesariamente debía cambiar su tarjeta "La Polar" a Tarjeta "La Polar Visa"; que al consultar si tendría que pagar más por la nueva tarjeta se le respondió que sólo el costo de la mantención se iba a modificar, pero que tendría más beneficios por lo que aceptó cambiar su tarjeta, autorizando la operación a través de su huella digital. Hecho aquello, se le entregó el dinero solicitado. Que, al presentarse en Septiembre a pagar la cuota de un avance de \$ 100.000 que había solicitado con anterioridad, cuya cuota era de \$ 10.539 faltando pagar sólo 4, se encontró con que ahora había sido dividida en 6 cuotas de \$ 32.415; que, con la renegociación unilateral, debía \$ 194.491, en vez de los \$ 126.468 que originalmente había pactado por el avance de \$ 100.000, cambiándosele, además, la fecha de pago de los días 5 al 10 de cada mes. Que, al pedir explicaciones, no recibió respuesta. Que, el refinanciamiento unilateral de la deuda le significó, un aumento de interés y de las cuotas a pagar, sin que le fuera informado. Que, no se le entregó copia del nuevo contrato.

Tercero: Que, para acreditar los hechos la denunciante acompañó a los autos las siguientes pruebas:

- A fojas 1 a 6, Estados de cuenta de la Tarjeta correspondiente La Polar N° *****5613 y *****0140, correspondiente a los meses de Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del 2017.
- A fojas 7, formulario de atención al cliente de fecha 10 de Octubre del 2017.
- A fojas 8, imagen de respuesta del formulario de atención al cliente, de fecha 21 de Noviembre del 2017.
- A fojas 9, reclamo ante el Sernac de fecha 31 de Octubre del 2017.
- A fojas 10 a 11, solicitud de refinanciamiento de fecha 28 de Agosto del 2017.
- A fojas 12 y 13, carta reclamo ante Sernac.

Cuarto: Que, la parte denunciada formuló sus descargos a fojas 67 y siguientes, en los siguientes términos:

- a) Que, la denuncia sea desestimada por cuanto, a la denunciante no se le obligó a cambiar de Tarjeta y que al hacerlo se le explicó en detalle el proceso de migración desde su tarjeta La Polar original, sus beneficios y el proceso de refinanciamiento de la deuda.
- b) Que, la denunciante tenía el derecho y la posibilidad de desistir de la convención dentro del plazo de 10 días, lo que no aconteció.
- c) Que, para conocer el nuevo producto a contratar se les permitía a los clientes leer en un Tablet las condiciones del Contrato y adicionalmente se les entrega una copia física de éste.
- d) Que, la aceptación se manifestó mediante huella digital.
- e) Que, las condiciones y cantidad de cuotas aplicadas, corresponden al mínimo de cuotas que el cliente registra antes de la conversión y aplica un interés promedio ponderado.
- f) Que, la deuda aumenta porque se aumentó el capital.
- g) Que toda línea de crédito mediante Tarjeta genera cobros de mantención e intereses los que le fueron detallados y puestos en su conocimiento.
- h) Que, tienen en su página web, un usuario para que cada cliente consulte sus productos contratados.

Quinto: Que, para acreditar lo expuesto, la denunciada y demandada civil acompañó a los autos, los siguientes documentos:

- A fojas 28 a 39, Contrato de apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de Tarjeta La Polar (Tarjeta Nueva Polar) de fecha 24 de Febrero del 2014.
- A fojas 40 a 41, solicitud de Producto Avance XL, de fecha 28 de Agosto del 2017.
- A fojas 42 a 43, solicitud de Refinanciamiento de fecha 28 de Agosto del 2017.
- A fojas 44 a 53, Contrato Unico de Apertura de Linea de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de Tarjeta Blanc Visa La Polar, de fecha 28 de Agosto del 2017.
- A fojas 54, respuesta de la denunciada a Sernac de fecha 06 de Noviembre del 2017.
- A fojas 55, reclamo ante Sernac.

- A fojas 56, carta de Sernac a la denunciada.
- A fojas 57, comprobante interno de fecha 28 de Agosto del 2017 mediante el cual la denunciante acepta la oferta para operar con el sistema de Visa La Polar S.A.
- A fojas 58, print de pantalla de perfil de la denunciante.
- A fojas 59, print de pantalla de visualización de consultas de titular.
- A fojas 60 a 63, estados de cuenta de la Tarjeta de la denunciante de 22 de Agosto al 26 de septiembre del 2017.

Sexto: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto de la denunciante, sería la tipificada en el artículo 3° letra b) de la Ley N° 19.496 que dispone: **"Son derechos y deberes básicos del consumidor:**

b) **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";** como asimismo el artículo 12 del mismo cuerpo legal que señala: **"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"** y artículo 23 inciso primero: **"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".**

Séptimo: Que, de los antecedentes de autos, se desprende que efectivamente el cambio de tarjeta realizado por la denunciante, le significó que las cuotas del avance de \$ 100.000 solicitado a 12 meses con fecha 31 de Octubre del 2016, estas le fueron aumentadas, sin que la denunciada haya probado que aquello fue con el consentimiento de la denunciante lo que implicó para la usuaria, un perjuicio o costo adicional.

Octavo: Que, una información tan sensible como ésta, no solo no pudo ser unilateralmente cambiada, sino que, además, la denunciada debió previamente informarlo y consensuarlo, sin que baste, como lo señala, la entrega de una copia del nuevo contrato, que, por lo demás, la denunciante desconoce.

Noveno: Que, los contratos acompañados, son contratos de adhesión, de manera que el usuario evidentemente no tiene posibilidad de cambiarlos, lo que con mayor razón obliga a la denunciada, entregar una información clara, veraz y oportuna. En el caso de autos, lo que significaba para la denunciante el cambio de la Tarjeta cuando se tiene deudas, pues ello siempre resulta ser relevante, más cuando siempre en el aumento de cuotas, se termina pagando más.

Décimo: Que, atendido al mérito de todo lo anterior, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara doña Lucy Pfeng Espinoza, habiendo incurrido la empresa denunciada La Polar, en infracción al artículo 3° letra b) y 23 inciso primero de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez, que se ha acreditado que esta actuó negligentemente en la prestación del servicio, al no entregar una información veraz, oportuna y clara en cuanto a lo que significaba el cambio de Tarjeta "La Polar" a "Polar Visa".

Décimo Primero: Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncia infraccional de fojas 14 y siguientes, en contra de la empresa **La Polar S.A.**

c) **EN CUANTO A LO CIVIL**

Décimo Segundo: Que, a fojas 18 y siguientes, doña Lucy Antonia Pfeng Espinoza, ya individualizada, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **LA POLAR S.A., representada legalmente por Patricia Vargas,** solicitando como daño material, dejar sin efecto la renegociación de la deuda, respetando las condiciones originales de compras y avances realizados anteriormente; y la cantidad de \$ 500.000 por daño moral.

Décimo Tercero: Que, la parte demandante para acreditar los perjuicios, acompañó en autos los antecedentes referidos en el considerando Tercero del presente fallo.

Décimo Cuarto: Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido el mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda de fojas 18 y siguientes, sólo en cuanto al daño moral que el Tribunal fija prudencialmente en la suma de **\$ 500.000.-**

Décimo Quinto: Que, en cuanto al daño material, el Tribunal no lo acoge, por cuanto, si bien la información no fue clara y veraz, los nuevos contratos como la repactación aparecen firmados por la demandante, habiendo estampado su huella digital como ella misma lo reconoce.-

Décimo Sexto: Que, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Julio del 2017, mes anterior al que se produjo el cambio de Tarjeta, 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 **LA POLAR S.A. representada legalmente por doña PATRICIA VARGAS**, a pagar una multa de **10 U.T.M.**, por infringir lo preceptuado en los artículos 3° letra b) y 23 de la Ley N° 19.496.

b) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 18 y siguientes, por doña Lucy Antonia Pfeng Espinoza y se condena a la empresa **LA POLAR S.A. representada legalmente por doña PATRICIA VARGAS**, a pagar la suma de **\$ 500.000**, por concepto de 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.

c) Que, no se acoge el daño material.

d)
paga
sust
e)
f)
58 l

su c

Dic
Aut

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° 76/18-7

Dictado por doña Dorama Acevedo Vera. Juez Titular.-

Autoriza, doña Ingrid Moraga Guajardo. Secretaria Titular.-

Antofagasta, a veinticuatro de octubre de dos mil dieciocho.
□□Téngase a la parte recurrente por desistida del recurso de
apelación interpuesto en contra de la sentencia de fecha
nueve de mayo del presente año.

□□Regístrese y devuélvase.

□□Ro1 125-2018 (PL)

Dinko Antonio Franulic Cetinic
Ministro
Fecha: 24/10/2018 10:26:10

Myriam del Carmen Urbina Peran
Ministro
Fecha: 24/10/2018 10:26:10

Jasna Katy Pavlich Nunez
Ministro
Fecha: 24/10/2018 10:26:11



