

ef. presente 11/07/19



Copiapó, ocho de julio de dos mil diecinueve.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: **1)** Que en lo principal de la presentación de fojas 21 rola denuncia infraccional presentada por don **RODRIGO GONZALEZ PINTO**, abogado, Director (s) del Servicio Nacional del Consumidor, quien acredita su personería mediante la resolución Exenta RA N° 405 /159/ 2019 de fecha 15 de marzo de 2019 que acompaña y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en esta ciudad calle Atacama N° 898 en contra de la empresa **TRICARD S.A.** Rol Único Tributario N° 96.842.380-0 representada de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 50 C inciso tercero en relación con el artículo 50 D ambos de la ley 19.496 por doña **MARCELA ROMAN**, cuyo segundo apellido y profesión se ignora, ambos domiciliados en esta ciudad calle Los Carreras N° 501 . Argumento como hecho fundante de la denuncia que su representada tomó conocimiento a partir del reclamo efectuado en ese servicio por doña **PATRICIA DIAZ CRUZ**, Cédula de Identidad N° 11.508.841-6 con fecha 14 de marzo de 2019 según consta del formulario de reclamo N° R2019C2838536 de un error en que habría incurrido una de las ejecutivas de la denunciado. Expresa que el día 10 de agosto de 2018 la consumidora se dirigió al establecimiento con el objeto de pagar íntegramente una deuda existente con esa entidad, solicitando la consumidora a la ejecutiva el prepago de la deuda ascendente a \$480.000 a la que se adicionaron dos compras, una por la suma de \$18.340 y otra por \$14.460 pagando la suma total de \$512.800, debiendo luego de ello quedar el estado de su cuenta en saldo cero y de esta forma poder solicitar un avance en efectivo. Que habiendo solicitado el nuevo avance, al mes siguiente no le cobraron la primera cuota de la nueva obligación adquirida, acercándose a la tienda a averiguar lo sucedido, informándosele que ello sucedía porque aún no se facturaba esa cuota, situación que siguió repitiéndose hasta el mes de febrero del año, oportunidad en que ponen en su conocimiento que por un error del personal el prepago solicitado en el mes de agosto de 2018 no se realizó sino que se ingresaron como abonos de pago, significando que su deuda original se mantenía íntegra generando intereses y pagándose con el abono solo los pagos mínimos que cobraba el proveedor, manteniéndose de esta manera presente la deuda original más el nuevo avance sin que existieran reales descuentos a todo lo ya pagado mes a mes, generándose automáticamente solo pagos mínimos mes a mes por lo cual nunca se daban cuenta de las facturaciones relacionadas al avance en efectivo. Que con fecha 19 de febrero pasado el proveedor contestando el reclamo efectuado por la consumidora ante el Sernac reconoció el error cometido señalando textualmente: "*En relación al pago total de la deuda solicitada por la Sra. Díaz*

f. resuelto 1001/162



con fecha 10 de agosto de 2018 el que fue ingresado como abono y no como pago total de la deuda, hemos solicitado de inmediato el ajuste correspondiente en su cuenta, el que se verá reflejado en su próxima facturación del mes de marzo de 2019. Un ejecutivo tomo contacto telefónico con la Sra. Díaz para darle las explicaciones del caso y ofrecer las disculpas por las molestias generadas por la situación reclamada." Que ante lo narrado la consumidora quedó satisfecha en razón que le explican que el prepago se haría de manera inmediata y que el avance solicitado comenzaría a cobrarse a partir del mes de marzo, esperando así poder pagar oportunamente las cuotas. Sin embargo al mes siguiente le llegó la facturación del proveedor donde le cobran de forma conjunta todas las cuotas del nuevo avance correspondiente a los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre, enero y febrero más intereses por un total de \$289.013 razón por la cual vuelve a interponer un nuevo reclamo ante el Sernac a objeto de buscar una solución a su problema, respondiendo la denunciada con fecha 21 de marzo de 2019 lo que textualmente se copia: ".. es necesario mencionar que la Sra. Díaz posterior al pago total de la deuda realizado el 10 de agosto de 2018 solicitó un avance por \$500.0000 que sería pagado en 18 cuotas de \$36.495 cada una y cuyo primer vencimiento era para el 25 de septiembre de 2018. Que adicionalmente realizó una compra por un valor de \$17.780 pagadero en 3 cuotas de \$6.316 cada uno cuyo primer vencimiento era para el 25 de septiembre de 2018, además de una segunda compra en el comercio por un valor de \$39.019 pagadero en 8 cuotas de \$5.586 cada una y cuyo primer vencimiento era para el 25 de septiembre de 2018. Sin perjuicio de lo anterior es necesario mencionar que la Sra. Díaz no realizó pago alguno de su cuenta desde el mes de septiembre de 2018 por lo que no es posible acceder a lo solicitado en el reclamo." Que, la respuesta entregada por el proveedor resulta fútil, irrisoria y desprovista de profesionalismo, en la medida que habiendo primero que todo intentado la consumidora pagar originalmente toda la deuda, este pago no fue adecuadamente gestionado por el proveedor quien no se responsabilizó sino hasta que se interpuso el primer reclamo ante el Sernac, y más grave aún al intentar pagar la consumidora las obligaciones que de buena fe adquirió le fue negado su derecho bajo la respuesta que aún no existía deuda pendiente, situación que una vez solucionada de la forma anteriormente narrada, en vez de retrotraer los pagos a un escenario en favor del consumidor, es retrotraído a una situación en que se endosa toda la responsabilidad a la consumidora, acusándola de no haber pagado a tiempo, cuestión que le resultó imposible tomando en consideración que fue el propio proveedor quien le negó dicha posibilidad a raíz de su propia negligencia en la actividad propia del rubro en que se desenvuelva. Que ante la negligencia de

f. - Resento 11/163



las gestiones realizadas por el proveedor, su negativa injustificada de recibir los pagos en el momento en que se devengaban y posteriormente aprovecharse de la situación, así como el desentendimiento respecto de los daños producidos al consumidor, constituyen infracción a la ley 19.496 por lo que se interpone la denuncia. Agrega que los hechos narrados constituyen infracción a los artículos 3 letra e), 12, y 23 inciso primero de la ley 19.496 los cuales reproduce textualmente. Que el artículo 3 letra e) contempla la obligación del proveedor de indemnizar al consumidor de todo daño o perjuicio a causa de la negligencia atribuible a su actuar. Que la hipótesis no se agota solamente con retrotraer una situación a su estado anterior sino resarcir cada perjuicio ocasionado por acciones negligentes, cuestión que como se ha narrado en la especie ocurrió habiendo mantenido el proveedor un comportamiento nefasto en distintas etapas de la relación contractual, la que no ha sido resarcida en la forma establecida en la ley 19.497; Que se infringió el artículo 12 de la misma ley ya que los proveedores no solo deben honrar lo pactado en el contrato que originó la relación de consumo ya que eventualmente quedan de la misma forma obligados en todas las sucesivas modificaciones de la realidad contractual primigenia, por lo mismo la ley prohíbe a los proveedores apartarse de lo pactado según la buena fe contractual; se infringió por la denunciada el artículo 23 inciso 1 ya que el proveedor actuó negligentemente y en forma reiterada tal como se indicó en la narración de los hechos, primero al gestionar indebidamente los pagos realizados por la consumidora, segundo al no recibir los pagos que la consumidora efectuó, tercera al dar solución solo una vez que la consumidora reclamó ante el Sernac y cuarto al realizar cobros excesivos y carentes de prolijidad, endosando toda la responsabilidad a la consumidora a quien acusa de no haber pagado oportunamente provocando una situación de desorden en las finanzas de esta última, así como malestares psicológicos propios de una situación de estrés como la que motivó esta causa. Expresa el denunciante que basándose en el origen de las normas de la ley 19.496 fundada en el reconocimiento de ciertos derechos que se atribuyen a la parte más débil de la relación de consumo con el carácter de básicos e irrenunciables se puede asegurar que dichos derechos fueron vulnerados por la proveedora. Por todo lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 24, 17 K, 45 inciso segundo y 49 todos de la ley 19.496 solicita se condene a la denunciada el máximo de la multa por cada una de las disposiciones legales infringidas. Por el primer otrosí acompaña documentos consistentes en: **a)** Copia de formulario único de atención de fecha 12 de febrero de 2019; **b)** Carta respuesta de la oficina de atención al cliente de la denunciada de fecha 19 de febrero de 2019; **c)** Copia de formulario único de atención de fecha 14 de marzo de 2019; **d)** Respuesta emitida por la denunciada con fecha 21 de marzo de 2019. **e)** Copia de cupón

f. presente juicios/64



de pago de fecha 10 de agosto de 2018 por la suma de \$480.000; **f)** Cartola de avance en efectivo de fecha 10 de agosto de 2018 por la suma de \$500.000; **g)** Cartolas de clientes Visa emitidas por **TRICARD** de fechas 14 de marzo y 9 de abril de 2019 respectivamente; **h)** Copia de la resolución Exenta RA N° 149/ 2019 de fecha 15 de marzo de 2019 que establece el orden de subrogancia del Sernac; **i)** Copia de la resolución N° 197 de fecha 18 de diciembre de 2018 que establece las facultades de los Directores Regionales del Sernac, documentos que se agregan a la causa de fojas 1 a fojas 20. Por el Segundo Otrosí solicita se le tenga como parte en la causa; Por el Tercer Otrosí tiene presente que en su calidad de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión asume el patrocinio y poder en la causa; y por el Cuarto Otrosí, solicita designación de receptor ad-hoc. **2)** A fojas 30 se resuelven las peticiones contenidas en el libelo de fojas 21. **3)** A fojas 32, doña **PATRICIA DIAZ CRUZ** efectúa una presentación, en lo principal se hace parte en la denuncia infraccional deducida por el **SERNAC** en contra de **TRICARD S.A.** representada por doña **MARCELA ROMAN**. Por el primer otrosí deduce demanda civil de indemnización de perjuicios fundada en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional en la cual se hizo parte, solicitando que la demandada sea condenada a pagarle la suma de \$1.000.000 por daño moral y además se le ordene iniciar el cobro de la primera cuota de la deuda existente desde que el fallo quede firme y ejecutoriado; se eliminen los intereses generados a propósito de los pagos no realizados hasta la fecha en que se establezca un nuevo periodo de pago; se respete el valor original de cada cuota pactada y se condene a la demandada al pago de las costas de la causa. Por el segundo otrosí señala que se valdrá de todos los medios de prueba que faculta la ley; Por el tercer Otrosí señala que comparecerá personalmente, y por el cuarto otrosí, solicita designación de receptor ad-hoc. **4)** A fojas 39 se resuelven las peticiones contenidas en el libelo de fojas 32. **5)** A fojas 43 y a fojas 44 atestados receptoriales dando cuenta de haberse notificado personalmente la presentación de fojas 21 a fojas 29 y su proveído y la presentación de fojas 32 a fojas 38 y su proveído a la representante legal de la denunciada y demandada **TRICARD S.A.** doña **MARCELA ROMAN**. **6)** A fojas 53 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia de la parte denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por su abogado y apoderado don **RODRIGO GONZALEZ PINTO**, de la parte denunciante y demandante civil doña **PATRICIA DEL PILAR DIAZ CRUZ**, y de la denunciada y demandada civil **TRICARD S.A.** representada por su abogado y apoderado don **ELIAS NEHME CARPANETTI** quien acredita su personería mediante el mandato notarial agregado a la causa de fojas 45 a fojas 49. El

f. Resuelto 1000/165



abogado y apoderado del **SERNAC** ratifica la denuncia deducida en lo principal del libelo de fojas 21 y pide se dé lugar a ella con costas. La denunciante y demandante civil ratifica las acciones deducidas en lo principal y primer otrosí del libelo de fojas 32 y solicita se dé lugar a ellas con expresa condena en costas. El apoderado de la denunciada y demandada **TRICARD S.A.** contesta mediante minuta que se tiene como parte integrante de la audiencia agregándose a la causa de fojas 50 en adelante. En lo principal contesta denuncia infraccional, reconoce los hechos descritos señalando que ellos no obedecieron a mala fe de su representada ni menos al querer perjudicar a la demandante, por el contrario su representada siempre ha asumido el error cometido y ofrecido reparación, planteando una solución definitiva a objeto de que la consumidora Sra. **DIAZ** pueda comenzar a pagar las cuotas pactadas en el mes de agosto de 2018 y que comenzaría a pagar en septiembre de ese mismo año a contar del mes de julio de 2019, sin intereses y reajustes por el periodo en que - producto del error de la denunciada- no pudo pagar la deuda. En el primer otrosí, hace presente su personería, en el segundo otrosí acompaña documento consistente en poder judicial y en el tercer otrosí hace presente que en su calidad de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión actuará personalmente en la causa. Llamadas las partes a conciliación ésta se produce, accediendo la demandada a que la primera cuota del crédito adeudado por la actora comience a pagarse a partir del 25 de julio de 2019, teniéndose para ello como fecha de otorgamiento del crédito el mes de junio de 2019. Que no se cobraran intereses moratorios ni multas por las sumas devengadas hasta la fecha de la audiencia. Se retirará por la denunciada y demandada las informaciones enviadas a los boletines comerciales y financieros a más tardar el 15 de julio del año en curso, acordando pagar a la actora a título de indemnización de perjuicios la suma de \$150.000 por concepto de daño moral mediante vale vista que se entregará dentro de los treinta días siguientes a la fecha de la audiencia. Las partes aceptan el avenimiento dándose el más completo y absoluto finiquito respecto de la acción indemnizatoria deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 32. Doña **PATRICIA DÍAZ CRUZ** habido el hecho del avenimiento se desiste tanto de la acción civil como de la indemnizatoria, renunciando a todos los recursos legales, salvo aquellos que pudieran surgir en el evento de no cumplirse con el avenimiento acordado. A objeto de resolver la acción infraccional deducida por el SERNAC se recibe la causa a prueba fijando el punto controvertido. El SERNAC acompaña como prueba documental la agregada de fojas 1 a fojas 20 e individualizada en el primer otrosí del libelo de fojas 21 teniéndolos el tribunal por acompañados con citación, salvo los que emanan de la contraparte que se tienen por

f. sesenta y seis / bb



acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. La parte denunciada ratifica los documentos de fojas 2 y de fojas 4, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación. Ninguna de las partes rinde prueba testimonial. **7)** A fojas 56 el apoderado de **TRICARD S.A.** abogado don **ELIAS NEHME CARPANETTI** efectúa una presentación, en lo principal acompaña vale vista del banco Itau a nombre de la demandada por la suma de \$150.000 solicitando se tenga por cumplido el pago acordado. Por el primer otrosí hace presente que su representada ha tendido una conducta irreprochable, ha procurado con celo reparar el mal causado, ha tenido una eficaz cooperación en los hechos investigados, ha dado integro y cabal cumplimiento a lo prometido y reparó totalmente la situación de autos, solicitando se le apliquen las atenuantes de responsabilidad, presentación que es resuelta a fojas 58. **8)** A fojas 59 se certifica respecto de la inexistencia de diligencias pendientes en la causa. **9)** A fojas 60 quedan los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, en lo principal del libelo de fojas 21 el abogado **RODRIGO GONZALEZ PINTO** actuando en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en su calidad de Director Regional (s) de esa institución presentó denuncia infraccional en contra de **TRICARD S.A.** persona jurídica de su giro, representada para estos efectos por doña **MARCELA ROMAN**, ambos domiciliados en esta ciudad calle Los Carreras N° 501 por haber transgredido la Ley del Consumidor específicamente los artículos 3 letra e); 12 y 23, solicitando sea condenada la denunciada a las multas máximas por las infracciones cometidas. Argumenta que el 10 de agosto de 2018 la consumidora **PATRICIA DIAZ CRUZ** concurrió al establecimiento de la denunciada, efectuó dos compras, una por \$18.340 y otra por \$14.460, procediendo a pagar la suma de \$512.800 que incluía las compras descritas más una deuda que mantenía por la suma de \$480.000, quedando su cuenta saldada. Acto seguido solicitó un avance en efectivo de \$500.000 el que se pagaría en 18 cuotas de \$36.495, la primera cuota de este avance se pagaría el 25 de julio de 2018 y las restantes los 25 de cada mes. Que, sin embargo al concurrir en el mes de julio a pagar la cuota respectiva más el pago de unos artículos adquiridos a una tienda asociada a **TRICARD S.A.**, le señalaron que no existía una deuda facturada, lo que siguió sucediendo los meses siguientes, negándose además la empresa a recibir los pagos que la actora pretendía

f. presente parte 1/67



realizar. Que finalmente en febrero de 2019 le informan a la consumidora que por error en que incurrió personal de TRICOT el prepago de la deuda fue ingresado como abono, significando que con la suma de \$512.800 pagado en agosto de 2018 se fueron pagando mes a mes cuotas mínimas de la cuenta y no se eliminó la deuda de la forma solicitada, por lo tanto no se generaban facturas, atendido a que automáticamente se entendía que se estaban pagando cuotas mínimas, manteniéndose siempre la deuda original que entendía pagada y a la cual ahora se le sumaba el avance en efectivo. Que al efectuar el reclamo ante el Sernac con fecha 12 de febrero de 2019 por los hechos descritos, la denunciada mediante carta respuesta de fecha 19 de febrero de 2019 reconoció que el 10 de agosto de 2018 la consumidora realizó el prepago de su deuda que en ese momento ascendía a \$512.800 y adicionalmente una vez efectuado el pago y quedando la deuda saldada solicitó un avance en efectivo por \$500.000, sin embargo erróneamente el pago total de la deuda fue ingresado como abono y no como pago total, por lo que siendo efectivo los hechos expuestos por la consumidora han solicitado efectuar el ajuste correspondiente en su cuenta el que se vería reflejado en la facturación del mes de marzo de 2019. Posteriormente le comunican telefónicamente que el avance comenzaría a ser cobrado a contar del mes de marzo de 2019 por lo que a contar de esa fecha podría pagar las cuotas en la forma pactada originalmente. Que, sin embargo en el mes de marzo de 2019 al recepcionar el estado de cuenta se percató que le cobraban en forma conjunta las cuotas correspondientes a los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2018 y enero, febrero y marzo de 2019 más intereses correspondientes siendo el saldo total la suma de \$289.013. Por esta razón, no habiendo cumplido la denunciada su compromiso la consumidora concurrió con fecha 14 de marzo de 2019 nuevamente al Servicio dando cuenta del hecho anteriormente descrito solicitando que la empresa regularice a la brevedad su requerimiento de ingresar los \$512.800 como pago total a su anterior deuda y tal como se acordó, desde marzo de 2019 comenzar a cobrar las cuotas del nuevo avance y compras realizadas lo que sumaba un valor aproximado de \$50.000 mensuales. Que al contestar la reclamada mediante carta de fecha 21 de marzo de 2019, reconoció que la Sra. Díaz con fecha 10 de agosto de 2018 prepago la deuda que mantenía en ese momento la que ascendía a \$512.800, que este pago fue ingresado como abono y no como pago total de la deuda, solicitándose el ajuste en su cuenta el que se vería reflejado en la facturación del mes de marzo de 2019, donde se acreditaría la reversa de interés cuota avance de \$123.171 y reversa de interés cuota Tricot por un valor de \$2.716. Expone que la cliente con

f. sesenta y ocho / 68



posterioridad al pago total realizado el 10 de agosto de 2018 solicitó un avance por \$500.000 que se pagaría en 18 cuotas de \$36.495 y cuyo primer vencimiento era el 25 de septiembre de 2018. Que adicionalmente efectuó una compra en el comercio asociado por \$17.780 que pagaría en tres cuotas de \$6.316 cada una y cuyo primer vencimiento era para el 25 de septiembre de 2018, además de una segunda compra por \$39.019 que se pagaría en 8 cuotas de \$5.586 cada una y cuyo primer vencimiento era para el 25 de septiembre del mismo año. Que la Sra. Díaz no pagó ninguna de sus cuentas desde el mes de septiembre de 2018 por lo que no resulta posible acceder a lo solicitado en su reclamo. Argumenta luego de narrar los hechos que estos constituirían infracción a las disposiciones de los artículos 3 letra e), 12 y 23 inciso 1º todos de la ley 19.496, razón por la cual solicita se acoja la denuncia y se condene a la infractora en la forma señalada en el artículo 24 por cada una de las infracciones cometidas.

SEGUNDO: Que, en lo principal del libelo de fojas 32 doña **PATRICIA DIAZ CRUZ** se hace parte en la denuncia infraccional deducida por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** fundándose en los mismos antecedentes de hecho y de derecho descritos por el Sr. Director Regional del Servicio en lo principal del libelo de fojas 21, solicitando sea esta acogida y el infractor sancionado.

TERCERO: Que, para acreditar el denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** los fundamentes de la acción infraccional deducida acompañó los documentos que se agregaron a la causa de fojas 1 a fojas 20 consistentes en: **a)** A fojas 1 reclamo efectuado por la Sra. **PATRICIA DIAZ CRUZ** con fecha 12 de septiembre de 2019 que dio origen al caso R 2019C2772962. En él la reclamante señala que a través de una línea telefónica consultó a **TRICARD S.A** el monto de lo que adeudaba a esa fecha ya que su pretensión era dejar saldada la deuda. Que le comunicaron que el monto adeudado a **TRICARD S.A.** era la suma de \$480.000 por lo que se acercó a la empresa y luego de confirmársele nuevamente el monto adeudado procedió a pagarlo, informándosele que si la cuenta quedaba en cero pesos, inmediatamente podía solicitar un avance en efectivo y así lo hizo, sin embargo al pretender pagar la primera cuota del avance el día 25 de septiembre de 2018 más el pago de otros artículos del supermercado no pudo hacerlo ya que le manifestaron que el monto no estaba facturado, que en los meses siguientes hasta llegar a febrero de 2019 siguió consultando su situación siendo siempre la respuesta idéntica, hasta que le señalaron que tenía un saldo a favor, esto debido a que el pago de \$480.000 no lo utilizaron en el pago de la deuda que

f sesente, nueve/09



mantenía con **TRICARD S.A.** sino que lo abonaron en la cuenta. Solicita la reclamante ante el error en que incurrió la ejecutiva que recibió el pago y abonó la suma de \$480.000 a su cuenta en lugar de saldarla mediante el pago total de lo adeudado como se le solicitó oportunamente, que la empresa o quien corresponda modifique el error en que incurrió, cancelando la cuenta anterior y facturando solo el avance por \$500.000 y las compras en el supermercado: **b)** A fojas 2 carta respuesta remitida por **TRICARD S.A** a **SERNAC ATACAMA** con fecha 19 de febrero de 2019 en relación al caso R2019C2772962 donde reconoce la efectividad de lo expuesto por la cliente **PATRICIA DIAZ CRUZ** en el reclamo respectivo, haciendo presente que en relación al pago total solicitado por ésta con fecha 10 de agosto de 2018 y que no fue ingresado en la forma solicitada, esto es, como pago total sino como un abono, se había solicitado de inmediato el ajuste correspondiente en su cuenta lo que se reflejaría en la facturación de marzo de 2019. Explica que un ejecutivo tomó contacto con la Sra. DIAZ dándole las explicaciones, ofreciéndole disculpas por las molestias generadas por la situación reclamada; **c)** A fojas 3 Reclamo N° R2019C2838536 de fecha 14 de marzo de 2019 efectuado por **PATRICIA DIAZ CRUZ** en contra de **TRICARD.S.A.** señalando que el reclamo guarda relación con el caso RT 2019C772962 en el que se indicó que por error de la ejecutiva al ingresar con fecha 10 de agosto de 2018 un pago total de deuda por \$512.800 como abono, situación de la cual se reclamó oportunamente comprometiéndose **TRICARD S.A.** a solucionar el conflicto y que el avance de \$500.000 solicitado el mismo día del pago total se regularía a contar del mes de marzo de 2019 y desde esa fecha comenzaría a pagar el nuevo avance y compra en el comercio en cuotas de aproximadamente \$50.000, no ocurrió ya que en la cartola aparece como monto total a pagar la suma de \$289.013, solicitando que la empresa regularice a la brevedad tal situación de ingresar los \$512.800 como pago total de su deuda anterior y a contar de marzo de 2019 se le comience a cobrar conforme lo prometido las cuotas del nuevo avance y de las compras relacionadas por un monto de aproximadamente \$50.000; **d)** A fojas 4 respuesta enviada por TRICARD S.A. a Sernac Atacama con fecha 21 de marzo de 2019 en relación con el reclamo R2019C283853. En dicho instrumento se informa que el pago total de \$512.800 efectuado por la consumidora el 10 de agosto de 2018 y que por error se ingresó como abono se hizo el ajuste en su cuenta viéndose reflejado en la facturación del mes de marzo de 2019, donde se acredita la reversa de intereses cuota avance de \$123.171 y la reversa de intereses cuota Tricot por un valor de \$2.716. Que la Sra. Díaz con posterioridad al pago total de la deuda efectuada el 10 de

p- setuato / 20



agosto de 2018 solicitó un avance por \$500.000 que se pagaría en 18 cuotas de \$36.595 y cuyo primer vencimiento sería el 25 de septiembre de 2018. Adicionalmente efectuó en un comercio asociado una compra por un valor de \$17.780 que se pagaría en tres cuotas de \$6.495 cada una y cuyo primer vencimiento era el 25 de septiembre de 2018, además una segunda compra en el comercio asociado de \$39.019 que se pagaría en 8 cuotas de \$5.586 cada una y cuyo primer vencimiento igualmente era para el 25 de septiembre de 2018. Después de la explicación otorgada concluye señalando: que no habiendo pagado la Sra. Díaz las cuotas del avance ni de las compras asociadas desde el mes de septiembre de 2018 no era posible acceder a lo solicitado en el sentido que las cuotas correspondientes al avance de \$500.000 y a las dos compras adicionales en el comercio asociado se le comiencen a cobrar a partir de marzo de 2019; **e)** A fojas 5 copia de cupón de pago TRICARD S.A., de fecha 10 de agosto de 2018 por la suma de \$480.000; **f)** A fojas 6 cartola de avance en efectivo emitido por TRICARD S.A. por la suma de \$500.000 otorgado el 10 de agosto de 2018. **g)** De fojas 7 a fojas 8 cartolas de cliente Visa emitidas por **TRICARD S.A.** de fechas 14 de marzo de 2019 y 04 de abril de 2019.

CUARTO: Que, la parte denunciada rindió prueba documental consistente en cartas respuestas remitidas por ella misma a Sernac Atacama y que se encuentran agregadas de fojas 2 y a fojas 4.

QUINTO: Que, con los antecedentes acompañados a la causa y analizados en el considerando tercero, se encuentra acreditado que el día 10 de agosto de 2018 la consumidora **PATRICIA DIAZ CRUZ** efectuó a la demandada **TRICARD S.A.** un pago total de lo adeudado al igual que al comercio asociado por la suma de \$512.800; que ese mismo día habiendo quedado la totalidad de la deuda saldada solicitó y se le otorgó un avance en efectivo por la suma de \$500.000 el que debía pagar en 18 cuotas de \$36.495 cada una, y adicionalmente realizó en el comercio asociado dos compras, una por \$17.780 que se pagaría en 3 cuotas de \$6.316 y otra por \$39.019 que se pagaría en 8 cuotas de \$5.586, siendo el primer vencimiento de cada una de las cuotas pactadas el 25 de septiembre de 2018.

SEXTO: Que, es también un hecho de la causa, ya que fue reconocido por la propia demandada en respuesta efectuada al Sernac el 19 de febrero de 2019 y agregada a fojas 2, que el pago total de \$512.800 efectuado el 10 de agosto de 2018 no se ingresó como tal sino que erróneamente se ingresó como un

f. retuete juo / H



abono lo que impidió a la cliente pagar a partir del 25 de septiembre de 2018 las cuotas pactadas por el nuevo avance y por las compras realizadas en el comercio asociado, ya que todo ello no se facturaba, situación que pese a los reclamos de la afectada se mantuvo desde septiembre de 2018 hasta junio de 2019 no obstante los reclamos efectuados por intermedio del Sernac y el compromiso asumido por la denunciada de regularizar la situación, manteniéndose de esta manera íntegra la deuda original no obstante haber sido pagada, generando intereses, pagándose los valores mínimos que cobraba el proveedor con el supuesto abono a lo que se sumaba el nuevo avance y las compras en el comercio asociado a las que se ha hecho referencia, y al efectuar la afectada un nuevo reclamo el proveedor retrotrajo la deuda a su favor, acusando a la consumidora de no haber pagado oportunamente las cuotas pactadas desde el mes de septiembre de 2018 en circunstancia que tal situación ocurrió por la inoperancia y actuar negligente de la denunciada en perjuicio de la Sra. DIAZ CRUZ.

SEPTIMO: Que, de los documentos acompañados y analizados, de lo señalado en el considerando precedente todo lo cual se aprecia de acuerdo a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 debe necesariamente concluirse que la denunciada infringió el artículo 12 de la ley 19.496 al no cumplir lo pactado con la consumidora en el momento en que ésta efectuó el pago total de lo adeudado el día 10 de agosto de 2018 y posteriormente volvió a incumplir lo acordado tanto con la consumidora como con el Sernac y de lo cual da cuenta la carta respuesta de fecha 19 de febrero de 2019, donde se comprometió a efectuar de inmediato el ajuste de la cuenta y regularizar la situación a partir de la facturación del mes de marzo de 2019, fecha desde la cual la consumidora comenzaría a pagar las cuotas del nuevo avance otorgado por la suma de \$500.000 el mismo día del pago total de lo adeudado. Que, la situación descrita igualmente configura la infracción a que se refiere el artículo 23 de la ley 19.496 ya que los hechos descritos y acreditados muestran que el actuar de la denunciada fue negligente y reiterado, primero al gestionar indebidamente los pagos realizados, luego al no recibir los pagos que la consumidora pretendía efectuar conforme a lo convenido, posteriormente al realizar cobros indebidos no obstante haber acordado lo contrario tanto con el Sernac como con la consumidora, por lo que corresponderá acoger la denuncia deducida en lo principal de la presentación de fojas 21 y sancionar a TRICARD S.A. en la forma que se señalará en lo resolutivo.

f. setuete 1009 / 72



II.- EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

OCTAVO: Que, por el Primer Orosí del libelo de fojas 32 doña **PATRICIA DIAZ CRUZ** fundada en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustentó la acción infraccional deducida por el **SERNAC** en lo principal de la presentación de fojas 21 demandó civilmente a **TRICARD S.A.** solicitando fuera condenada al pago de \$1.000.000 a título de daño moral.

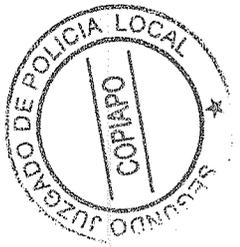
NOVENO: Que, habiendo arribado la denunciante y demandante **PATRICIA DIAZ CRUZ** a un avenimiento con la denunciada y demandada **TRICARD S.A.** desistiéndose tanto de la acción infraccional como de la acción civil el tribunal omitirá pronunciarse sobre ellas.

Por estas consideraciones, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3 letra e), 12, 23 y 24 todas de la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 14 de la ley 18.287 Sobre Tramitación ante los Juzgados de Policía Local.

RESUELVO

1º Que **SE ACOGE** la denuncia infraccional deducida por don **RODRIGO GONZALEZ PÍNTO** en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en lo principal de la presentación de fojas 21 en contra de **TRICARD S.A.** condenándose a la denunciada al pago de una multa de **TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la unidad tributaria mensual a la fecha efectiva del pago, por haber incurrido en las infracciones a que se refieren los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la ley 19.496, esto es, por haber actuado negligentemente incumpliendo las obligaciones contraídas con la consumidora el día 10 de agosto de 2018 al no haber ingresado la suma de \$512.800 como pago que era lo que correspondía sino que lo hizo como un abono, generándole a esta última graves detrimentos que la obligaron a judicializar la situación. Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de la sentencia sufrirá la representante legal de la denunciada **TRICARD S.A.** doña **MARCELA ROMAN** o quien la reemplace o subrogue en sus funciones por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

7. setiembre 1tes / 73



2° Que, cada parte pagará sus costas

NOTIFIQUESE

Rol N° 2374/ 2019.

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Policía Local de Copiapó. Autoriza doña ~~MARIA JOSE HURTADO~~ **KTEISHAT**, Secretaria Abogado.