

Concepción, treinta y uno de julio de dos mil dieciocho



Vistos:

Que a fojas 2 y siguientes, JOSÉ ANTONIO SOTO BIZAMA, trabajador dependiente, con domicilio en Pasaje 4, N° 455, Mirador del Río Altos de Chiguayante, comuna de Chiguayante, presenta querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de INVERSIONES Y TARJETAS S.A., nombre de fantasía TARJETA HITES, persona jurídica del giro de su denominación, representada por Luz Ester Ríos Véjar, se ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Barros Arana N° 890, comuna de Concepción, proveedor que habría vulnerado las normas de la Ley N° 19.496. Expone que el 22 de agosto de 2016 solicitó en el Banco BBVA un crédito hipotecario que no pudo concretarse ya que se encontraba incluido en el registro de DICOM por morosidad en la tarjeta de crédito Hites; que concurrió a la tienda donde le informaron que dicha deuda, que desconoce, corresponde a una repactación hecha con anterioridad al terremoto ocurrido el año 2010 y que debido a este último suceso no había tenido noticia de dicha operación la que afirma se efectuó sin su consentimiento y en forma unilateral en dos oportunidades: 05 de noviembre y 05 de diciembre de 2009; que al solicitar copias de esta información no le fue proporcionada. Agrega que interpuso un reclamo ante el Sernac el 22 de agosto de 2016 que fue contestado el 05 de septiembre de 2016 argumentando el proveedor que el cliente hizo uso del beneficio de normalización al pagar solamente dos cuotas de las 24 de la repactación, los días 07 de junio y 07 de julio de 2010, por lo que se encontraba en mora. Afirma que no mantiene ni mantenía deuda vigente con la tarjeta de crédito Hites por lo que tampoco realizó los pagos imputados para acceder a dicho beneficio; que producto de estos hechos se ha visto privado de acceder a un crédito hipotecario con alguna institución financiera pues frente a ellas es una persona

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original
tenido a la vista, CONCEPCION

Secretaría

insolvente al estar su nombre informado al Boletín Comercial de la Cámara de Comercio, lo que ha impedido que cumpla con el sueño de tener su casa propia, desencadenando conflictos en su vida cotidiana tanto a nivel personal como familiar. Imputa al proveedor haber infringido lo dispuesto en el artículo 3 inciso primero letra b) de la ley N° 19.496 por cuanto en ningún momento se le informó por parte del proveedor la situación actual de la tarjeta de crédito ni la supuesta suscripción del "producto especial" que señala en su respuesta al Sernac lo que contribuyó a que cayera en una morosidad forzada que afectó e impidió en forma directa la posibilidad de acceder al crédito hipotecario solicitado al Banco BBVA además del grave incumplimiento por parte del proveedor a su derecho a ser indemnizado de todos los daños materiales y morales sufridos a propósito de su actuar negligente establecido en la letra e) del mismo artículo. Dice que jamás fue informado de la repactación o producto especial que invoca el proveedor para justificar su actuar, negándole todo tipo de información en un principio, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 17D y 17 B inciso final de la ley N° 19.496. Cita adicionalmente como infringido lo prescrito en los artículos 12 y 23 inciso primero al suscribir repactaciones en forma unilateral no encontrándose la querellada habilitada para ello conforme al contrato de apertura de crédito. Pide se condene a la querellada al máximo de las multas que contempla la Ley por las infracciones cometidas; que se ordene anular o dejar sin efecto la repactación no consentida junto a la eliminación de la deuda de los registros del proveedor, con expresa condena en costas. Deducen a continuación demanda civil indemnizatoria invocando el estatuto de la responsabilidad contractual y en subsidio el de la responsabilidad extracontractual y fundado en los hechos infraccionales objeto de la querrela. Persigue la reparación del daño material que avalúa en la suma de \$150.000, correspondiente a lo pagado en sesiones de sicoterapia a las que ha debido concurrir por el

CERTIFICADO que la presente fotocopia, es copia original
tenido a la vista, CONCEPCIÓN

Secretaría

422

trastorno adaptativo secundario que la situación expuesta le ha provocado y del daño moral que el actuar de la demandada le ocasionó, representado por la circunstancia de verse privado del sueño de la casa propia pues al afectar su imagen financiera y/o comercial no ha podido acceder a un crédito hipotecario. Señala que se encuentra en tratamiento psicológico por el “*trastorno adaptativo secundario a problemas generados en antecedentes comerciales*”; el hecho de la gran cantidad de trámites que ha debido realizar para obtener una solución que le fue negada; el reclamo efectuado ante el Sernac en forma personal, debiendo dirigirse posteriormente y en varias oportunidades a la Corporación de Asistencia Judicial de Concepción, permaneciendo en un estado de inestabilidad emocional debido a la angustia que le ha generado el acontecimiento y con mucho miedo de volver a pasar por la misma situación. Estima el daño moral sufrido en la suma de \$5.000.000, más los reajustes e intereses que indica, y las costas de la causa.

Que en su contestación que rola en minuta escrita a fojas 21 y siguientes, la querellada solicita el rechazo de las acciones deducidas en su contra alegando la prescripción de la acción infraccional. Sostiene que desde la respuesta que dio al reclamo presentado por el querellante ante el Sernac con fecha 31 de agosto de 2016, transcurrieron más de seis meses a la fecha de interposición de la querrela infraccional, de manera que la acción no podría prosperar. En subsidio, controvierte los hechos en que se fundamenta la querrela, haciendo presente que a esa fecha el querellante ya no se encontraba en Dicom. En cuanto a la demanda civil da por reproducidos cada uno de los argumentos expuestos al contestar la querrela; discute la calidad invocada para ser titular de la acción deducida así como la existencia de los perjuicios los que señala, deben ser acreditados.

A fojas 86 a 87 vuelta y 95 a 96 vuelta rolan actas de comparendo de contestación, conciliación y rendición de pruebas.

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia
tenido a la vista, CONCEPCIÓN

Secretaría

A fojas 24 a 75 rolan documentos acompañados por la parte querellante y demandante y a fojas 76 a 85 documentos acompañados por la querellada y demandada, agregándose a fojas 97 a 100 documento en respuesta a oficio ordenado por el Tribunal. Se ordenó además traer a la vista expedientes de causas sobre juicio ejecutivo Rol 2324-2009 y 298-2010, ambos del Primer Juzgado Civil de Talcahuano seguidas en contra del actor por el Banco del Estado de Chile y el Banco de Chile respectivamente.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

1° Que mediante las acciones deducidas José Antonio Soto Bizama persigue se establezca la responsabilidad infraccional y civil de Inversiones y Tarjetas S.A., proveedor que habría vulnerado las normas de la ley N° 19.496 al efectuar la repactación unilateral de una deuda inexistente y no entregar información en forma íntegra y oportuna.

2° Que en su defensa Inversiones y Tarjetas S.A. ha alegado la prescripción de la acción infraccional contravirtiendo en subsidio los hechos en que se apoyan tanto la querella como la demanda.

3° Que el artículo 26 de la ley N° 19.496 establece que la acción destinada a perseguir la responsabilidad infraccional del proveedor prescribirá en el plazo de 6 meses contado desde que se cometió la infracción. En la especie, los hechos que se reputan infraccionales corresponden conforme a lo expresado por el querellante a la repactación unilateral que habría efectuado Tarjeta Hites, sin mediar su consentimiento, de una deuda que afirma no existía, omitiendo entregarle al cliente una información veraz y oportuna pues señala, sólo se enteró de la situación al momento de serle negado un crédito hipotecario por el Banco BBVA.

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original
tenido a la vista, CONCEPCION

Secretaría

2014

4° Que en el reclamo formulado ante el Sernac N° R2016H1027535 acompañado a fojas 24, se dejó constancia por el querellante de los hechos que lo fundaron, situándolos en un momento anterior al reclamo. En efecto, se indica que *“Acude consumidor informando que a través de solicitud de crédito se le informó que existía deuda en Dicom asociada a Tienda Hites. Por lo que acudió a la tienda a solicitar información de la deuda, pero fue informado que existía una repactación posterior a la fecha del terremoto, operación que desconoce en su totalidad por lo que solicitó la documentación correspondiente a la repactación pero esto fue negado informando que no entregaban documentación. Además se le entregó documento para reversar el convenio pero el documento es para generar una nueva adaptación que nuevamente no procede. Se informa además que la tienda no maneja la misma información en sus sucursales. Se adjunta documentación.”*.

5° Que consta además en ese documento que el reclamante al solicitar una solución, señala: *“Dada la evidente negligencia en la prestación de servicios donde se generó repactación en forma unilateral, solicita a la brevedad se reverse dicha operación y se realice el cobro correspondiente al año 2009.”*, circunstancia que revela además que el consumidor reconoció a esa fecha mantener una deuda con Hites, cuestión que a lo menos llama la atención pues al exponer los hechos en la querella ha negado rotundamente mantener alguna acreencia con dicha casa comercial.

5° Que ese reclamo fue formulado con fecha 22 de agosto de 2016 y concluido el 05 de septiembre de 2016.

6° Que el Informe Comercial acompañado a fojas 64 a 66 por el actor tiene fecha 03 de agosto de 2016. En este documento se registra como morosidad vigente el cobro de un crédito comercial cuyo acreedor es Hites, deuda que por esta vía ha reclamado y desconocido el querellante.

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia Original
tenido a la vista, CONCEPCION

Secretaría

7° Que este documento en concordancia con lo expuesto en el reclamo formulado ante el Sernac, evidencia que con certeza al menos a esa fecha, 03 de agosto de 2016, el consumidor ya tenía pleno conocimiento de los hechos que fundan su acción infraccional y que al día de su interposición, 01 de marzo de 2017 según consta a fojas 2, habían transcurrido los 6 meses que prescribe la ley para considerarla prescrita.

8° Que aún cuando de ese tiempo transcurrido se descuenten los días en que estuvo en tramitación el reclamo efectuado ante el Sernac por el consumidor, esto es del 22 de agosto al 05 de septiembre de 2016, igualmente el plazo de prescripción se encontraba cumplido en su integridad.

9° Que lo expuesto precedentemente motiva que se declare prescrita la acción infraccional y a consecuencia de ello se deseche tanto la querrela como la demanda incoada en estos autos.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 2, 3, 26, 50 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 y demás pertinentes de la Ley N° 18.287, 54 de la Ley N° 15.231 y artículo 1698, del Código Civil, se declara:

Que se acoge sin costas la excepción de prescripción de la acción infraccional deducida por la parte de Inversiones y Tarjetas S.A., rechazándose la querrela y la demanda civil formuladas en lo principal y primer otrosí del escrito de fojas 2 y siguientes.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD

Rol 2457-2017

Dictada por Yolanda Rosen Jones, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Alejandra González Richards, Secretaria

CERTIFICADO que la presente fotocopia, es copia original
sido a la vista, CONCEPCION,

Secretaría

4142

Fojas: 154
Ciento cincuenta y cuatro

C.A. de Concepción
inn

Concepción, cuatro de octubre de dos mil diecinueve.

VISTO:

SE CONFIRMA, sin costas, la sentencia de treinta y uno de julio de dos mil dieciocho, rolante de fojas 106 a 108 vuelta de estos autos.

Regístrese y devuélvase con su custodia.

Redacción del abogado integrante señor Jean Pierre Latsague Lightwood.

NºPolicia Local-339-2018.

Maria Leonor Sanhueza Ojeda
Ministro
Fecha: 04/10/2019 11:36:35

Viviana Alexandra Iza Miranda
Ministro
Fecha: 04/10/2019 11:36:36

Jean Pierre Latsague Lightwood
Abogado
Fecha: 04/10/2019 11:36:37

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original
tenido a la vista, CONCEPCIÓN, 04/10/2019

Secretaría

FMXXMSMHFV