

Saturado



ANTOFAGASTA

Antofagasta, doce de Diciembre del dos mil dieciocho.-

VISTOS:

= A fojas 13 y siguientes, doña **YOLANDA ELISA CASTRO TURNOR**, cédula de identidad N° 7.341.365-6, casada, 64 años de edad, enseñanza media completa, partime en empresas, domiciliada en calle Santiago Amengual N° 04 Villa Esmeralda de esta ciudad, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **INVERSIONES SCG Y/O LA POLAR**, representada legalmente por doña **PATRICIA VARGAS**, ambos con domicilio en calle Prat N° 446 de esta ciudad, por haber incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no darle solución para repactar una deuda, recibiendo constantemente llamadas telefónicas de cobro, causándole con ello los siguientes 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 \$ 143.394 por daño material y la suma de \$ 643.394 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; acciones que fueron notificadas a fojas 22.-

A fojas 72 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la denunciante y demandante, del Representante legal del **SERNAC** y del apoderado de la denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.-

= CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) = EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, a fojas 13 y siguientes, doña **YOLANDA ELISA CASTRO TURNOR**, formuló denuncia en contra de la empresa **INVERSIONES SCG S.A. Y/O LA POLAR**, representada legalmente por doña **PATRICIA VARGAS**, por infracción a los artículos 12



y 23 de la Ley N° 19.496, al concurrir en diversas oportunidades a la tienda con la finalidad de repactar una deuda, lo que no obstante acudir en distintas oportunidades, no lo logró pues se le señalaban distintos montos y plazos y pese a los abonos, la deuda no disminuyó, recibiendo constantes llamados por cobro, lo que le ha provocado un daño tanto material como moral, pues fue enviada a DICOM.-

**SEGUNDO:** Que, la parte denunciada formuló sus descargos a fojas 64 y siguientes en los siguientes términos:

- a) Niega y controvierte cada uno de los hechos señalando que la denunciante con fecha 18 de Abril se acercó a la Tienda con el objeto de renegociar la deuda asociada a su tarjeta Visa La Polar, para lo cual pagó \$ 10.000.-
- b) Que, en la solicitud de renegociación firmada por la denunciante, ésta reconoce adeudar a su tarjeta la suma de \$ 1.052.103 la que no incluía intereses por mora, gastos de cobranza del último período ni transacciones efectuadas con posterioridad al 18 de Abril del 2018.-
- c) Que, la suma de \$ 1.052.103 quedó repactado en 36 cuotas de \$ 29.225 cada una.-
- d) Que, a dicha cuota debe agregarse el contrato de Seguro de desgravamen, el impuesto de timbre y estampe, mantención mensual, intereses por mora, todo lo cual asciende a la suma de \$ 54.394, por lo que su representada respetó las condiciones pactadas en la renegociación de fecha 18 de Abril del 2018; agrega que los otros ítems, los viene pagando desde la suscripción de la tarjeta con fecha 16 de Mayo del 2016.-
- e) Que, no se ha hecho ningún cobro en exceso o erróneo y que la actora desde la fecha de su renegociación, no



Sefenta jalor 73

ha solucionado ninguna de las cuotas pactadas en dicho instrumento.-

f) Que, en cuanto al daño material y moral que alega, éstos no corresponden, por cuanto, no ha incurrido en infracción a la Ley N° 19.496.-

**TERCERO:** Que, la actora para acreditar los hechos en que funda su denuncia y demanda, presentó las siguientes pruebas:

A fojas 1, comprobante de pago Visa de fecha 18 de Abril del 2018 por la suma de \$ 10.000.-

A fojas 2, Firma contrato con tarjeta a nombre de la denunciante de fecha 16 de Mayo del 2017.-

A fojas 3 y 4, boletín comercial de la Cámara de Comercio de Santiago de fecha 10 de Agosto del 2018.-

A fojas 5, carta del Gerente de Operaciones de la denunciada a **SERNAC** de fecha 01 de Junio del 2018.-

A fojas 6, reclamo ante el **SERNAC**

A fojas 7, Estado de cuenta Tarjeta de Crédito La Polar de fecha 22 de Mayo del 2018, cuyo monto total de compras es por la suma de \$ 1.957.029, y facturado a pagar, es \$ 54.394.-

A fojas 8, reclamo N° 2018B2226585 de fecha 30 de Mayo del 2018.-

A fojas 10 a 11, respuesta del **SERNAC** del reclamo N° R2018B22266585.-

Además, en el comparendo de estilo, presentó el testimonio de XIMENA JASMIN CONTRERAS CALVO y DIANA PATRICIA ESCOBAR FRANCO, señalando éstas que la tienda no le ha dado ninguna solución al problema que se le originó por el atraso en el pago de una cuota y que siempre ha tenido la intención de pagar; que las cuotas de \$ 28.000 finalmente se transformaron en \$ 58.000 y, que la llaman a cada rato cobrándole, lo que la ha tenido muy afligida psicológicamente.-



**CUARTO:** Que, **SERNAC** acompañó en el comparendo de estilo los siguientes documentos:

1.- A fojas 69, Boletín comercial de fecha 27 de Noviembre del 2018 a nombre de **YOLANDA CASTRO TURNOR** por un monto de \$ 1.251.352 La Polar.-

2.- A fojas 70, Solicitud de renegociación firmada por la señora **YOLANDA CASTRO TURNOR** de fecha 18 de Abril del 2018.-

3.- A fojas 71, comprobante de pago VISA de fecha 18 de Abril del 2018 total pagado \$ 10.000.-

**QUINTO:** Que, para acreditar sus descargos, la denunciada y demandada acompañó a los autos los siguientes documentos en el comparendo de estilo:

1.- A fojas 42 a 43, estado de cuenta Tarjeta de crédito La Polar cuyo titular es doña **YOLANDA CASTRO TURNOR** (Desde 21/04/2018 a 21/05/2018 (vencimiento junio 2018. (Desde 21-06-2018 a 21/07/2018 (vencimiento agosto 2018)

2.- A fojas 44 a 48, solicitud de renegociación Tarjeta Visa La Polar de fecha 18 de abril del 2018, suscrita por la demandante (incluye voucher pago inicial de \$ 10.000).-

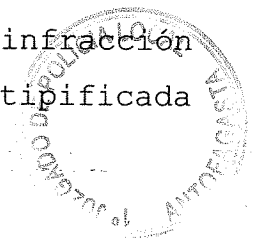
3.- A fojas 49 a 58, contrato único de apertura de línea de crédito y afiliación al sistema y uso de tarjeta blanc Visa la Polar y sus respectivos anexos, suscritos por la demandante con fecha 16 de mayo del 2017.-

4.- A fojas 59 a 60, reclamo N° R2018B2226585 presentado por la demandante ante el Sernac con fecha 30 de Mayo del 2018 y su correspondiente traslado.-

5.- A fojas 61, respuesta de fecha 01 de Junio del 2018 remitida por empresas La Polar S.A. al Director Regional del Sernac.-

6.- A fojas 62 a 63, mandato de fecha 16 de Mayo del 2017 otorgado por la demandante a Inversiones LP S.A. y relacionado a su línea de crédito.-

**SEXTO:** Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto de la demandante, sería la tipificada



7-79 U

en los artículos 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496 que dispone: artículo 12 : "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..", como asimismo, el artículo 23 inciso 1° que señala: "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.."

SEPTIMO: Que, de los documentos de autos, especialmente de la solicitud de renegociación firmada por la demandante y que rola a fojas 45, el que también acompaña **SERNAC** a fojas 70, queda demostrado que efectivamente la denunciante repactó su deuda ascendente el día 18 de Abril del 2018 a la suma de \$ 1.052.103 en 36 cuotas de \$ 29.225 cuyo primer vencimiento era el 05 de Mayo del 2018.-

OCTAVO: Que, por otra parte, del documento de fojas 49 y siguientes, queda demostrado que la demandante tiene contrato único de apertura de línea de crédito y afiliación al sistema y uso de tarjeta Blanc Visa La Polar.-

NOVENO: Que, de dicho contrato emanan desde luego una serie de cobros adicionales que la demandante no puede desconocer, por lo que dichos gastos operacionales y el Seguro de desgravamen más la cuota de \$ 29.225 que voluntariamente pactó, hacen efectivamente un total de pagar, superior a los \$ 29.225 de cada cuota y al no ser pagada, la demandada estaba en su derecho de informar la deuda a DICOM.-

DECIMO: Que dicho lo anterior, y apreciados los documentos de acuerdo a las reglas de la sana critica, este Tribunal estima que la demandada ha actuado con negligencia en la



prestación del servicio, pues era su obligación informar con claridad no sólo el monto de la cuota, sino que además, los cobros adicionales, como eran el Seguro de desgravamen, cobro de mantención, el impuesto de timbres que desglosa en sus descargos, de manera que la demandante haya tenido claro el monto total a pagar y de esta forma, saber si estaba a su alcãnce cumplir con ella.-

**DECIMO PRIMERO:** Que, atendido al mérito de todo lo anterior, y habiéndose infringido por parte de la empresa **INVERSIONES SCG S.A. Y/O LA POLAR**, representada legalmente por doña **PATRICIA VARGAS**, el artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez, que se ha acreditado que actuó negligentemente en la prestación del servicio, se acoge el denuncia infraccional de fojas 13 y siguientes en contra de ésta.-

b) **EN CUANTO A LO CIVIL:**

**DECIMO SEGUNDO:** Que, a fojas 14 vta. y siguientes, **YOLANDA ELISA CASTRO TURNOR**, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **INVERSIONES SCG S.A. Y/O LA POLAR**, representada legalmente por doña **PATRICIA VARGAS**, solicitando que le sean canceladas las sumas de \$ 143.394 por daño material, monto que ha pagado por la repactación y la suma de \$ 643.394 por daño moral.-

**DECIMO TERCERO:** Que, si bien la demandante solicita un daño material por el monto de \$ 143.394, no fue acreditado en autos que hubiere pagado dicho monto, por lo que atendido al documento de fojas 1, el Tribunal lo acoge en la suma de \$ 10.000.-

**DECIMO CUARTO:** Que, en cuanto al daño moral pedido, atendido lo declarado por las testigos **XIMENA JASMIN CONTRERAS CALVO** y **DIANA PATRICIA ESCOBAR FRANCO**, estimando el Tribunal que los hechos aquí denunciados han producido en la demandante una aflicción síquica, lo acoge y fija prudencialmente en la suma de \$ 350.000.-



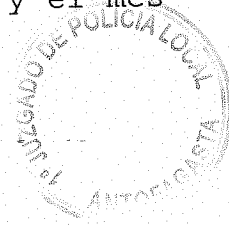
00000000

**DECIMO QUINTO:** 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 civil de fojas 14 vta. y siguientes en la suma de \$ 10.000 por concepto de daño material y la suma de \$ 350.000 por daño moral.-

**DECIMO 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 Marzo del 2018, mes anterior al que ocurrieron los hechos denunciados, 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 acoge el denuncia de fojas 13 y siguientes, y se condena a la empresa **INVERSIONES SCG S.A. Y/O LA POLAR**, representada legalmente por doña **PATRICIA VARGAS**, a pagar una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir lo preceptuado en el artículo 23 de la Ley N° 19.496.-
- b) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 14 vta. y siguientes, por doña **YOLANDA ELISA CASTRO TURNOR**, y se condena a la empresa **INVERSIONES SCG S.A. Y/O LA POLAR**, representada legalmente por doña **PATRICIA VARGAS**, a pagar la suma de \$ 360.000 reajustada 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 aquello en que se verifique el pago, con costas.-

= Cúmplase con el artículo 58 bis.-

= Despáchese orden de arresto por el término legal, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.-

= Anótese, notifíquese personalmente o por cédula.-

= Rol N° 18.853/18-5



Dictada por doña DORAMA ACEVEDO VERA, Juez Titular

Autoriza doña INGRID MORAGA GUAJARDO, Secretaria

Titular

