

Valparaíso, a veinte de febrero del año dos mil quince.

VISTOS:

A fs. 1, rola denuncia por vulneración a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demandas civil de indemnización de perjuicios interpuesta MIRIAM JESSICA GUERRA CONTRERAS, labores, domiciliada en Camino Viejo a Santiago Km.8, Alto del Puerto, San Roque, Valparaíso, en contra de CENCOSUD S.A., representada, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D) del mismo cuerpo legal, por FELIPE HARIRE, jefe de local, ambos con domicilio en Avda. Argentina N° 51, Valparaíso, solicitando que, en la primera, sea condenada al pago de la multa máxima legal, y, en la segunda, sea condenada al pago de \$ 310.497, por concepto de daño emergente, y \$1.500.000, por el daño moral, por los perjuicios que señala, o, la suma que se determine, más reajustes, intereses y con costas. Funda sus acciones en el hecho que el día viernes 14 de marzo del año 2014, le fue robada su billetera desde la pisad era de un bus de locomoción colectiva de lo que no se percató sino hasta el día domingo 16 de ese mes, dejando la respectiva constancia tanto en Carabineros como en las tiendas comerciales para los bloqueos correspondientes. Precisa que lo que ocurrió con su tarjeta de crédito "GENCOSUD", fue que al no tener cupo suficiente, desconocidos pagaron parte de su deuda mediante un cheque del cual ignora mayores antecedentes, y con ello aumentar su cupo, procediendo, luego, a realizar distintas compras en farmacias de Santiago por un valor de \$370.000, lo que dio un total de \$430.000, al aplicarse, a ese monto, el interés respectivo, por la compra hecha en 6 cuotas. Que habiendo obtenido que el Servicio Nacional del Consumidor pudiese gestionar la solución a su problema, accediendo la empresa, en primera instancia, a bloquear la Tarjeta y anular los cobros, luego, al solicitar una nueva en "JUMBO", transcurrido poco tiempo, se la bloquearon, por un supuesto protesto de cheque, lo que no corresponde, por lo que nueva nte recurrió al Servicio Nacional del Consumidor, a interponer un nuevo reclamo por el bloqueo injustificado y negligencia, de lo que no ha obtenido resultados.

A fs. 32, rola comparendo de estilo decretada en autos, el que se lleva a efecto con la asistencia de la parte denunciante y demandante de MIRIAM JESSICA GUERRA

PRIMERA
JUZGADO DE POLICIA LOCAL
VALPARAISO
ES COPIA FIEL

CONTRERAS, quien ratifica las acciones interpuestas, ofreciendo y rindiendo pruebas que rolan en el acta respectiva.

La parte de CENCOSUD S.A., contestando las acciones por escrito que rola a fs. 12, solicitó el rechazo de éstas, con costas por cuanto no existe infracción al artículo 3 letra e) al no haber incumplido sus obligaciones toda vez que las transacciones objetadas fueron realizadas mientras la tarjeta "CENCOSUD", se encontraba activa, y que al no estar relacionado el daño con la infracción denunciada mediante un nexo causal, la indemnización de perjuicios intentada, no procede.

A fs. 34, rola certificación que da cuenta que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

CONSIDERANDO:

1.- Que MIRIAM JESSICA GUERRA CONTRERAS, interpuso denuncia y demandó la indemnización de los perjuicios en contra de "CENCOSUD S.A.", solicitando sea condenada al máximo de las sanciones por la infracción a la ley 19.966, sobre Protección de los Derechos del Consumidor y al pago de las indemnizaciones que señala, por cuanto no obstante esta última haber regularizado su situación que le afectaba a su Tarjeta de Crédito "CENCOSUD", a instancias del Servicio Nacional del Consumidor, la que en definitiva pudo cerrar, a consecuencia de un robo sufrido en el mes de marzo del año 2014, al haber sido ésta utilizada por desconocidos para realizar compras en distintas farmacias de Santiago, en el mes de mayo del año 2014, al solicitar una nueva en "JUMBO", y habiéndosela otorgado, al intentar de hacer unas compras, no pudo hacerlo, siendo informada que con fecha 26 de mayo del año 2014, había sido bloqueada por un protesto de cheque, lo que no corresponde y le ha causado graves daños y perjuicios, cuya indemnización pretende.

2.- Que "CENCOSUD S.A.", contestando las acciones señaló que todas las transacciones que reclama la actora, fueron hechas cuando la tarjeta no estaba bloqueada, por lo que no ha incumplido con alguna norma de la ley 19.966, ni procede indemnización.

3.- Que para acreditar su versión la denunciante y demandante acompañó, como medio de prueba, a fs. 19, copia de Parte denuncia de Carabineros N° 291, de fecha 16 de marzo del año 2014, por robo por sorpresa, de las especies que detalla y de tarjetas de casas comerciales, entre ellas, la de CENCOSUD, a fs. 21, de detalles de transacciones no

PRIMER
JUEZA DE PUNTA LOCAL
VALPARAISO
ES COPIA FIEL

le
).
a
n
r
a

facturadas en pesos de la tarjeta CENCUSUD, de la actora, a fs. 22, copia de formulario de atención de público caso N° 7516330, de SERNAC, de fecha 31/03/2014, a fs. 23, copia de presentación de VALERIA ALVEAR, ejecutiva de Servicio al Cliente de Tarjeta Cencosud, deducida ante el Servicio Nacional del Consumidor en el que se informa que las transacciones reclamadas no han sido realizadas por la cliente, a fs. 24, copia de comprobante de Tarjeta de Crédito a nombre de MIRIAM GUERRA CONTRERAS, de fecha 09/05/2014, a fs. 25 copia de detalle de estado de cuenta de la actora, en la que aparece un bloqueo de fecha 26/05/2014, a fs. 28, una presentación de la ejecutiva de Servicio al Cliente al Servicio Nacional del Consumidor en el que se señala que no pueden hacerse excepción y desbloquear la tarjeta de crédito sin que pague sus estados de cuenta, a fs. 29 a 30, estados de cuenta de la tarjeta de crédito a nombre de la actora de fecha 18 de agosto y 17 de junio, respectivamente, ambos del año 2014; y a fs. 31, estado de cerrado del proceso de reclamo.

4.- Que el artículo de la Ley 18.287, permite apreciar los antecedentes de la causa, conforme a las reglas de la sana crítica y en mérito a esta facultad, teniendo en consideración la documental rendida por la actora, en especial el que rola a fs. 23, en el que se informa por parte de la empresa denunciada y demandada que, efectuadas gestiones tendientes a analizar el reclamo interpuesto por ella, respecto de las transacciones reclamadas, se pudo verificar que éstas no fueron realizadas por la cliente, por lo que se procedió a descontarlas, y, no habiéndose ofrecido ni rendido prueba alguna por parte de la denunciada y demandada que acrediten la existencia de la obligación que se pretende cobrar, ya que la sola incorporación de un valor en el estado de cuenta de un consumidor no es suficiente como para acreditarlo, ni tampoco acreditó que el presunto cheque protestado, en la nueva tarjeta de crédito correspondía a la actora, lo que habría servido de base a la denunciada y demandada para bloquearla, se dará por establecido que CENCOSUD S.A., con su actuar, al bloquear la tarjeta, no obstante de haberse objetado el cobro, vulneró el artículo 23 de la Ley 19.496, al actuar de manera negligente al no diseñar los controles y procedimientos necesarios para que el consumidor pueda comprobar las operaciones que se realizan a su cargo, lo que ha causado menoscabo al consumidor, a un nivel profesional y de calidad como correspondía, por lo que se le sancionará

A

ENTRADA DE VALERIA ALVEAR
VALERIA ALVEAR
VALERIA ALVEAR

ES COPIA FIEL

5.- Que habiéndose establecido la responsabilidad de CENCOSUD S.A., en los términos señalados en el considerando anterior, la obligación de indemnizar de esta resulta del mérito de los antecedentes al existir una relación de causa a efecto entre la infracción y el daño.

6.- Que para la determinación del daño emergente se hará una regulación prudencial del mismo, teniendo en especial consideración el documento que rola a fs. 29, no objetado.

7.- Que en lo que respecta al daño moral demandado, no habiéndose acreditado en autos, se negará lugar a éste.

POR TANTO y en mérito a lo dispuesto en la ley 15.231, ley 18.287 y ley 19.496, y, artículo 2314 del Código Civil, RESUELVO:

Que se condena a CENCOSUD SUPERMERCADOS S. A. a CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES de multa por la infracción antes señalada, acogiendo la denuncia interpuesta MIRIAM JESSICA GUERRA CONTRERAS, a fs.1, con costas.

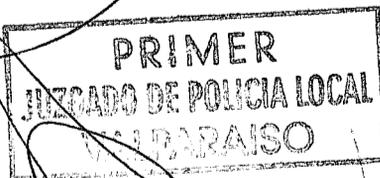
Que se da lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por interpuesta por MIRIAM JESSICA GUERRA CONTRERAS, a fs. 1, sólo en cuanto se condena a CENCOSUD S. A., al pago de \$310.047, más reajustes en la misma proporción que el L.P.C., a contar de la fecha del presente fallo y hasta el mes anterior a su pago, con intereses en la misma proporción que para las operaciones reajustables, desde que el deudor se constituya en mora, sin costas por no haber resultado totalmente vencida.

Que la condenada deberá ingresar la multa impuesta en Tesorería Municipal en el término de 5 días bajo apercibimiento de decretarse, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna de conformidad a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 18.287.

Anótese y Notifíquese. /~

Resolvió la Juez (S.) doña POLO G/TIÉR~~ 'SQUEZ. ,

Autorizó la Secretaria (S.) doña BEATRIZ S~G. ROCCA DURAN.



ES COPIA FIEL