

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CHILLAN
Avda. Ecuador N° 395 Fono: 433336
Casilla N° 87 Chillán

Oficio N° 253-JME
Chillán, lunes 13 de junio de 2016

Por resolución de este tribunal, recaída en causa rol N° 744/2016, por **INFRACCION LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**, caratulada "**WILSON ASTROZA ARANEDA CON CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**", se ha ordenado oficiar a Ud., a fin de remitir copia autorizada de la sentencia de primera instancia firme y ejecutoriada, en conformidad a lo dispuesto en el art. 58 bis, del citado cuerpo legal.-

Sin otro particular, saluda atentamente

a Ud.-

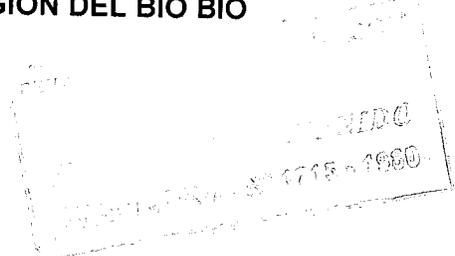


IGNACIO MARIN CORREA
Juez titular



Señora:
JUAN PABLO PINTO GELDREZ
DIRECTORA REGIONAL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
CALLE COLO COLO N° 166, CONCEPCION 8VA. REGION DEL BIO BIO
PRESENTE

2197



Fecha	20 Jun. 2016
Línea	

* REIMPRESION * 774988088
B CARTA CERTIFICAD 20
A (EMPRESAS)

gr \$0

I. MUNICIPALIDAD DE CHILLAN -



333-16

CHILLAN, veintinueve de Abril de dos mil dieciséis

COPIA

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO.- Que, en lo principal y primer otrosí de fs. 4 y siguientes, **WILSON ALEJANDRO ASTROZA ARANEDA**, cédula de identidad N° 11.236.602-4, domiciliado en Villa Olímpica Pasaje Maratón N° 483, comuna de Chillán, deduce denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, rol único tributario N° 99.500.840-8, representada al tenor de lo dispuesto en los artículos 50-C inciso tercero y 50-D del cuerpo legal citado, por **JAVIER MORA ORDENES**, en su calidad de gerente de tarjetas, ambos con domicilio para estos efectos en calle El Roble N° 770, cuarto Piso, comuna de Chillán, fundadas en que, con fecha 08 de abril de 2015, en su calidad de cliente de la denunciada, firmó una reprogramación de su deuda, cuyo monto total era de \$ 1.284.593.-, obligándose a pagar dicho monto con un pie de \$ 128.459.-, y 48 cuotas mensuales de \$ 30.445.- Que ese mismo día comenzó a cumplir con su obligación, y al pagar la segunda cuota se percata que el sistema le registra, como pago la primera cuota de 48, en circunstancias que se trataba de la segunda cuota. Le hace presente la situación a la ejecutiva, quien le señala que había un problema de sistema, pero que no se preocupara ya que posteriormente se registraría el pago de la segunda cuota. Situación que se repitió hasta el pago de cuarta cuota, oportunidad en que se le informa, que nuevamente el sistema lo registraba como deudor moroso por un monto de \$ 1.117.402.-, viéndose, nuevamente, en la obligación de repactar la deuda, ahora con un pie de \$ 30.445.-, y 43 cuotas mensuales de \$ 30.408. Posteriormente, al concurrir con fecha 07 de enero de 2016, a pagar la segunda cuota de este segundo convenio o repactación, se le informa por la ejecutiva que lo atendió, que debía emitirle como comprobante del pago la cuota del mes de diciembre dado a que el sistema se encontraba con problemas, lo que

significaba pagar dos veces la primera cuota, que ya estaba pagada, por lo que no accedió a ello, exigiendo que la tienda le esclareciera su situación, le diera la información clara y precisa del monto de su deuda, respuesta por la que ha ido en reiteradas ocasiones a la tienda y llamado al Call Center N° 6002002525, donde se le ha entregado información poco clara y precisa, ya que se le han dado distintos valores del monto de la deuda. Agrega, que el actuar de la denunciada ha vulnerado sus derechos como consumidor al no entregarle la información oportuna y cierta de su condición como cliente, lo que le ha causado daño en su integridad física y moral. Por lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 3° letra b) y c), 24 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, solicita tener por interpuesta denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, acogerlas en todas sus partes y en definitiva, condenarla a las penas del artículo 24 de la Ley citada, y al pago de la suma de \$ 1.000.000.-, por concepto del daño emergente y la suma de \$ 2.000.000.-, por el daño moral causado, todo ello con expresa condenación en costas.-

SEGUNDO.- Que, a fs. 27, notificadas las partes se lleva a efecto la audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba decretada por el tribunal, con la sola asistencia de la parte querellante y demandante civil de **WILSON ALEJANDRO ASTROZA ARANEDA**, asistido por su apoderada, la postulante de la Corporación de Asistencia Judicial de Chillán, **CATALINA ESTER FERNANDEZ FIGUEROA**, y en rebeldía de la parte denunciada y demandada. La parte compareciente ratifica en toda sus partes las acciones, solicitando se dé lugar a ellas, con costas.-

TERCERO.- Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, dada la rebeldía de la querellada y demandada civil, procediendo el tribunal a recibir las pruebas ofrecidas, rindiendo la querellante, **PRUEBA INSTRUMENTAL**, ratificando todos y cada uno de los documentos acompañados a sus acciones y que rola a fs. 1 a 3 del proceso, acompañando además en la audiencia, los que rolan de fs. 14 y 26.-

CUARTO.- Que, encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los antecedentes para fallo.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, en la especie la denuncia se interpone, con el objeto de reclamar la conducta infraccional de la denunciada, al no entregar información oportuna y veraz respecto de la deuda que mantiene con su tarjeta Cencosud, puesto al día 08 de abril de 2015, su deuda total era de \$ 1.284.593.-, la reprograma y se obliga a pagar dicho monto con un pie de \$ 128.459.-, y 48 cuotas mensuales de \$ 30.445.- Agrega que a pesar de haber pagado varias cuotas, no se le han registrado todas ellas, por lo que ante esta situación, que según las ejecutivas de la denunciada, correspondería a un error de sistema, lo inhibieron a pagar las cuotas de Septiembre y Noviembre del año 2015. Lo anterior, además de no permitirle tener claridad con respecto a su deuda, lo ha mantenido con preocupación, que le afecta su salud física como emocional, por lo cual demanda, daño emergente y moral.-

SEGUNDO.- Que, al no concurrir la parte denunciada a la audiencia de estilo y no aclarar la situación actual de la deuda del actor, se estará para determinarla, de acuerdo a los antecedentes por este acompaña, que acreditan de manera indubitada, las dos reprogramaciones efectuadas y los pagos realizados, en las fechas y por los montos que en los respectivos documentos se indica. En efecto, según rola a fs. 1, la deuda al 8 de Abril de 2015, era de \$ 1.284.593.-, obligándose mediante dicha reprogramación el denunciante, a pagar una cuota inicial de \$ 128.459.-, y 48 cuotas a partir del 16 de Mayo de 2015, la primera de \$ 30.466.- y las 47 restantes de \$ 30.445.- Efectivamente, de acuerdo al documento de fs. 1, cuyo original rola a fs. 14, el denunciante paga la cantidad de \$ 128.459.- el al 8 de Abril de 2015, y la suma de \$ 30.466.- el 13 de Mayo de 2015; \$ 30.466.- el 16 de Junio de 2015; \$ 30.445.- el 07 de Julio de 2015; \$ 30.445.- el 14 de Agosto de 2015; según documentos que rolan de fs. 16 a fs. 19, respectivamente, lo que hace un total pagado de \$ 250.281.- Sin embargo, en la reprogramación de fs. 2 y cuyo original rola a fs. 15, se establece una deuda al 09 de Octubre de 2015, de \$ 1.117.402.-, en circunstancias que con todos los pagos realizados, dicha deuda alcanza a \$ 1.034.312.-, existiendo una diferencia de \$ 83.090.- a favor del denunciante que no fue consideraba en el documento de fs. 15.-

TERCERO.- Que, con fecha 09 de Octubre de 2015, según documento que rola a fs. 15, se vuelve a reprogramar la deuda, de un total de \$ 1.117.402.-, obligándose el actor, por dicha reprogramación, a pagar una cuota inicial de \$ 30.445.-, y 43 cuotas a partir del 16 de Noviembre de 2015, la primera de \$ 30.450.- y las 42 restantes de \$ 30.408.- Habiendo pagado la cuota inicial y las cuotas de \$ 30.443.- el 14 de Diciembre de 2015; dos cuotas, una de \$ 31.337.- y otra de \$ 30.438.- el 07 de Enero de 2016; cuota de \$ 30.443.- el 04 de Febrero de 2016; tres montos, uno de \$ 2.405.-; de \$ 31.716.- y de \$ 30.438.- el 16 de Febrero de 2016; tres cuota, una de \$ 2.425.-; de \$ 31.971.- y de \$ 26.480.- el 22 de Febrero de 2016; y dos última cuotas de \$ 4.060.- y de \$ 30.438.-; según documentos que rolan de fs. 15, y de fs. 20 a fs. 25, respectivamente, el total de lo pagado por el denunciante con la segunda reprogramación, es un total de \$ 313.044.-

CUARTO.- Que, en consecuencia, y teniendo como base de la deuda que mantiene el denunciante con la denunciada, el documento de fs. 14, que al día 08 de Abril de 2015, alcanzaba a la suma de \$ 1.284.593.-, y habiendo pagado hasta el 04 de Marzo de 2016, por el actor, un total de \$ 563.325.-, el saldo adeudado a esa fecha, es solo de \$ 721.268.-

QUINTO.- Que, el actuar de la denunciada ha sido del todo negligente, puesto que al reprogramar la deuda, en la segunda oportunidad, el 09 de Octubre de 2015, según rola a fs. 15, no se considera la suma de \$ 83.090.-, de saldo a favor, por las cuotas pagadas a dicha fecha por el actor, debiendo en consecuencia, a partir desde que quede ejecutoriada esta sentencia, efectuar una nueva reprogramación, considerando como deuda sólo la cantidad de \$ 721.268.- y respetando las cuotas de \$ 30.445.- mensuales, originalmente pactadas entre las partes.-

SEXTO.- Que, respecto de los documentos acompañados por el denunciante, se les da valor de plena prueba, los que si bien, corresponden a instrumentos privados y algunos de ellos copias y fotocopias simples, no fueron objetados por la parte denunciada.-

SEPTIMO.- Que, el demandante no ha acreditado, por los medios de prueba legal, tanto el daño emergente ni el daño moral, por lo que no se dará lugar a ellos.-

OCTAVO.- Que, de acuerdo a lo razonado en los considerandos precedentes, existiendo falta de servicio, conducta negligente o descuidada de la denunciada, en relación a la seguridad comercial que debe prestar a sus clientes, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3 letra b) y 23 de la Ley N° 19.496, corresponde asignarle responsabilidad infraccional de acuerdo a la ley citada.-

Con lo relacionado, y **VISTOS**, además, lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 15.231, artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, y artículos 1, 2, 3 b), 12, 23, 24 y 50 A), B), C) y D) de la Ley N° 19.496, **SE RESUELVE:**

1.- Que, **se hace lugar** a la denuncia de lo principal de fs. 4 y siguientes, deducida por **WILSON ALEJANDRO ASTROZA ARANEDA**, cédula de identidad N° 11.236.602-4, domiciliado en Villa Olímpica Pasaje Maratón N° 483, comuna de Chillán, en contra de **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, rol único tributario N° 99.500.840-8, representada por **JAVIER MORA ORDENES**, en su calidad de gerente de tarjetas, ambos con domicilio para estos efectos en calle El Roble N° 770, cuarto Piso, comuna de Chillán, y se le condena al pago de una multa de **UNA U.T.M.**, en su equivalente al valor que esta tenga al día del pago efectivo, a beneficio municipal, o en su defecto a cumplir dicho representante, dos días de reclusión nocturna, por infracción a los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley N° 19.496, con costas.-

2.- Que, **no ha lugar** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de fs. 4 y siguientes, por **WILSON ALEJANDRO ASTROZA ARANEDA**, en contra de **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, rol único tributario N° 99.500.840-8, representada por **JAVIER MORA ORDENES**, por daño emergente y daño moral.-

3.- Que, la denunciada dentro de quinto día de ejecutoriada la presente sentencia, debe proceder a efectuar una nueva reprogramación a favor del denunciante, considerando como deuda sólo la cantidad de \$ 721.268.- y

respetando las cuotas de \$ 30.445.- mensuales, originalmente pactadas entre las partes.-

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-

Dictada por don Ignacio ~~Marín Correa~~, Juez titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán.-

Autorizada por la Secretaria Abogado, señora ~~Mariela Daza Mermoud~~.-

