

Dirección Regional
Sernac Magallanes y
Antártica Chilena
RECIBIDO 1083

Nº Interno.....

Fecha Entrada 30 AGO. 2016

Hora.....

ORD.:

2212

ANT.: Causa Rol Nº 6957-K-2015

MAT.: Remite copia de sentencias.

PUNTA ARENAS, 25 de agosto de 2016.

DE : SECRETARIO ABOGADO DEL PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL.

A : SR. DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR XII REGION.

Conforme lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley Nº 19.496, adjunto remito a usted copia autorizada de la Sentencia de 1º Instancia Nº 2879, de fecha 04/07/2016, a firme y ejecutoriada, en los autos Rol Nº 6957-K-2015, caratulada SERNAC c/ CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.

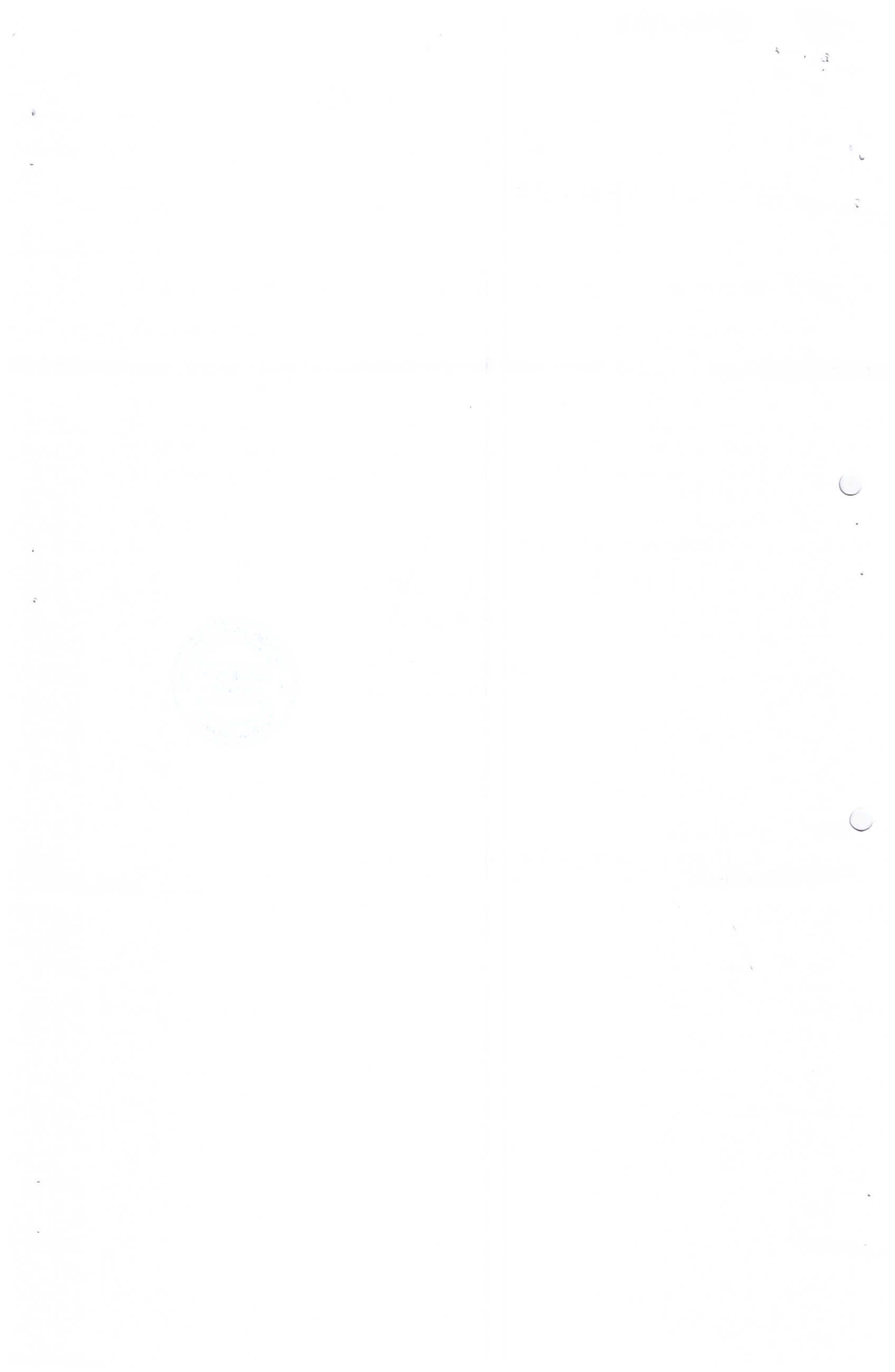
Saluda atentamente a Ud.


LEONARDO GARBARINO REYES
SECRETARIO ABOGADO



Distribución:

- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor;
- Archivo.



cuarenta y cuatro

44.

CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

Pta. Arenas, 24 AGO 2016 de 20

PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
PUNTA ARENAS

SECRETARIO ABOGADO
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUNTA ARENAS

SENTENCIA Nº 2879/

Punta Arenas, cuatro de Julio de dos mil dieciséis.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

I.- En cuanto a la parte infraccional:

PRIMERO: Que a fojas 30 comparece doña Julia Paredes Ruiz, empleada, con domicilio en calle Teniente Serrano Nº 645 de esta ciudad, quien viene en deducir denuncia infraccional en contra del proveedor "Cencosud Administradora de Tarjetas S.A.", ignora Rut, representado en conformidad a lo dispuesto en los artículos 50 letra c) inciso final y 50 letra d) de la Ley Nº 19.496, por doña Patricia Gallardo, ignora C.I., ambos con domicilio en calle Bories Nº 830 de la ciudad de Punta Arenas, por infringir la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Indica que en el mes de febrero de 2014 compró en la Tienda Johnson's un LCD para una compañera de trabajo en \$89.990 pesos y como el producto falló fue devuelto y se hizo una nota de crédito donde se supone que quedaría nula la compra efectuada.

Menciona que producto que la empresa se empeñaba en cobrar un saldo pendiente (el que tendría que haber sido anulado) con fecha 23 de abril de 2014 realizó un reclamo al Sernac al cual siguió un nuevo reclamo con fecha 17 de junio de 2014.

Que tal como consta de la sentencia de fecha 06 de febrero de 2015 del Primer Juzgado de Policía Local de esta ciudad, se acogió su denuncia y se multó a la denunciada con 10 UTM a beneficio fiscal, asimismo se acogió la demanda civil y se condenó a su contraparte al pago de \$150.000 pesos.

Que el día 20 de mayo de 2015 se encontraba realizando un trámite en dependencia del Banco Estado (crédito hipotecario) cuando la Srta. Viviana Galindo, funcionaria del Banco, le dice que se encontraba en Dicom y eso significaba que de ninguna manera se le puede dar el crédito, pues tenía los papeles manchados por una deuda de Cencosud.

Reitera que todos los días le cobraban, vía llamados telefónicos y envío de mensajes, lo cual le angustiaba, pues sólo quería salir de esa situación.

Expone que el día 13 de agosto de 2015 realizó el pago a Cencosud por el monto de \$126.380 (ya que la entidad le ofrecía un descuento de \$14.000 pesos respecto de la deuda total, que a esa fecha estaba avaluada en \$140.415, como consta del documento que acompaña, para salir de una vez de todos los problemas y tener opción de conseguir su casa propia.

Señala que aún después de efectuado el pago a Cencosud le siguieron llamando, a lo cual indicó que ya había pagado.

Que en agosto del 2015 fue nuevamente al Banco, y respecto de su situación en Dicom figuró hasta junio del 2015, y que en el sistema de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras aún figura, lo implica que no puede continuar con la tramitación para adquirir su casa propia porque ningún Banco le otorga crédito.

Asevera que respecto del reclamo presentado al Sernac Nº R2015L426617, la empresa denunciada responde textualmente: "fuimos condenados a pagarle una indemnización de \$150.000, la cual fue íntegramente pagada". Respecto de lo mismo



RECEIVED
JAN 10 1964
U.S. AIR FORCE
OFFICE OF THE
JOINT CHIEFS OF STAFF
WASHINGTON, D.C.



CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

Pta. Arenas 24 AGO 2016 de 20

SECRETARIO ABOGADO
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUNTA ARENAS

precisa que su reclamo se funda en el hecho que se le sigue cobrando una deuda, sigue figurando en el sistema como deudora de Cencosud.

Concluye que no obstante lo resuelto en la aludida sentencia, la empresa le siguió cobrando, en circunstancias que lo que correspondía era evitar el cobro de la venta anulada. Que a pesar de lo anterior la empresa le insistió en que debía realizar el pago, y lo efectuó para poder encontrar calma y poder continuar con la tramitación de su crédito, pero aun así la siguieron llamando.

En cuanto al derecho indica que la conducta de la denunciada constituye una abierta infracción a los artículos 12 y 23 inciso 1º de la Ley Nº 19.496, los cuales al efecto transcribe.

Finalmente solicita se tenga por interpuesta denuncia infraccional en contra del proveedor Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., acogerla a tramitación y en definitiva condenarlo al máximo de las multas establecidas en la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con expresa condenación en costas.

Que la denunciante acompaña a su presentación la siguiente documental: **uno**) copia de formulario único de atención de publico del Sernac por el caso Nº R2015L426617, rolante a fojas 1; **dos**) copia de carta de la proveedora de fecha 15 de julio de 2015, en respuesta a reclamo del Sernac, rolante a fojas 2; **tres**) copia de sentencia Nº 575 de fecha 06 de febrero de 2015 del Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas, rolante a fojas 3; **cuatro**) copia de aviso de cobranza de fecha 18 de diciembre de 2014, rolante a fojas 7; **cinco**) copia de informe de Dicom de fecha 20 de abril de 2015, rolante a fojas 8; **seis**) estado de cuenta tarjeta Cencosud de fecha 23 de mayo de 2015, rolante a fojas 9; **siete**) copia de informe de Dicom de fecha 23 de junio de 2015, rolante a fojas 11; **ocho**) documento de antecedentes comerciales de la denunciante, rolante de fojas 13; **nueve**) comprobante de pago de deuda de fecha 13 de agosto de 2015, rolante de fojas 16; **diez**) carta de centro de orientación a clientes Cencosud, rolante de fojas 17; **once**) registro de información de boletín comercial de fecha 04 de septiembre 2015, rolante a fojas 18; **doce**) certificado de tarjetas Cencosud de fecha 28 de septiembre de 2015, rolante a fojas 19; **trece**) resumen informe Equifax de fecha 29 de septiembre de 2015, rolante a fojas 20; **catorce**) resumen informe Equifax de fecha 23 de octubre de 2015, rolante a fojas 22; **quince**) Informe de deudas de fecha 23 de octubre de 2015, emitido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, rolante a fojas 24; **dieciséis**) copia de boleta de honorarios Nº 8157 del Abogado Jorge Buvinic Fernández, rolante a fojas 27; **diecisiete**) copia de cartola historia, cuenta gastos del BancoEstado, rolante a fojas 28; y **dieciocho**) copia de boleta de honorarios Nº 1031 de doña Jeanette Antunovic Petric, rolante a fojas 29.

SEGUNDO: Que a fojas 35 se tuvo por interpuesta la denuncia, y se citó a las partes a audiencia de avenimiento, contestación y prueba.

TERCERO: Que a fojas 37 consta estampado del señor Receptor del Tribunal, en el cual consta la notificación de la denuncia a la denunciada.

CUARTO: Que a fojas 39 tuvo lugar la audiencia decretada en la causa con la asistencia de la denunciante, y en rebeldía de la denunciada.

La denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes, y solicita se dé lugar a ella, con costas.

El Tribunal tiene por evacuado el traslado de la denuncia en rebeldía de la denunciada.

QUINTO: Que llamadas las partes a una conciliación avenimiento, ésta no se produce por inasistencia de una de las partes.

1994年11月12日
星期二
11月12日
星期二
11月12日
星期二

SEXTO: Que la denunciante rindió testimonial en la causa, deponiendo en su favor doña María Angélica Navarro Pérez, doña Camila Torres Paredes, y don Juan Carlos Avendaño Haro, a fojas 39 y 40, respectivamente.

La primera testigo en lo pertinente indica: "Me presento al Tribunal ya que soy compañera de trabajo de la señora Julia Paredes, yo a ella le solicité el año 2014, en el mes de febrero, que me sacara un televisor Led, de un valor de \$89.990 pesos, en la Tienda Johnson, con la tarjeta Cencosud, en seis cuotas de \$17.000 aproximadamente. Al instalar el televisor no se veía nada, hablé con la señora Julia para que devolviéramos el televisor por otro pero de las mismas características del primero. Por lo tanto no pareció y mejor tomamos la decisión de devolver el producto y dejar nula la compra. Fuimos a dejar el televisor a la tienda Johnson, ubicada en Bories con Colón de esta ciudad, y nos dieron una nota de crédito, siendo anulada la compra. Yo quedé tranquila. Y al mes siguiente de marzo del 2014, la señora Julia me cuenta que la boleta estaba bien y que se había anulado la venta del televisor y que no aparecía descuento, pero al mes siguiente de abril del mismo año, la señora Julia me cuenta que aparece en su boleta el cobro del televisor en una sola cuota de un valor de \$89.990, pre pago Johnson, fuimos a hablar a la tienda con la encargada de los créditos que no nos pudo informar de que se trataba los cobros de esto, después ella me contó que dejó eso pendiente hasta que se arreglara el problema del cobro del televisor que nunca compró y ella empezó a recibir cobros más intereses de esto siendo que en el mes de febrero se anuló la compra. Para ella esto ha sido un problema terrible ya que yo me siento culpable de esto ya que yo le solicité que me comprara ese televisor facilitándome su tarjeta pensando que este producto saldría bueno siendo todo lo contrario, y acarreándole una serie de problemas para ella ya que la enviaron al DICOM, y a la Superintendencia de Bancos, con esto ella fue rechazada a una postulación de su vivienda presentándole una depresión bien profunda que a la fecha recién está saliendo de esto, porque tuvo que pagar una deuda que nunca tuvo con la empresa y quedó manchado sus papeles."

Por su parte, la segunda testigo menciona: "Me presento para indicar que soy sobrina de Julia y yo me enteré de todos sus problemas cuando mi tía quiso comprar su vivienda y resultó rechazada por tener un problema con la tarjeta Cencosud, y nos contó lo que había ocurrido que le había facilitado la tarjeta a una compañera de trabajo para comprar un televisor y este producto salió malo, lo devolvieron, dejando nula la compra y posteriormente comenzó la pesadilla para mi tía porque nunca dejaron sin efecto la venta. Para ella fue terrible esto ya que en la actualidad está sin poder comprar una casa que es su deseo de muchos años poder tener su vivienda para ella y su hijo y debido a esto se le presentó una serie de problemas de salud con una depresión que recién está recuperándose de esto producto del problema que tuvo con esta empresa."

Finalmente el tercer testigo depone: "Me presento para indicar que soy compañero de trabajo de Julia y he estado al tanto de los problemas que ella ha tenido producto de haber facilitado su tarjeta a otra colega de trabajo para comprarse un televisor producto que salió en mal estado devolviéndose y dejándose sin efecto esta compra sin respetar esto la empresa y cobrando el valor de dicho televisor. Ella ha estado con un cuadro de depresión que se le presentó producto de este problema ya que ella me contó que la habían enviado a Dicom y a la Superintendencia de Bancos producto de lo cual no pudo comprar su casa donde estaba avanzado los papeles con el tasador y el abogado de hecho le cobraron por estos servicios."

SEPTIMO: Que de la prueba rendida, especialmente del tenor de la denuncia de fojas 30, declaraciones de los testigos de fojas 39 y 40; como asimismo de causa Rol N° 10.057-A-2014 del ingreso de este mismo Tribunal, que se ha tenido a la vista, se deprende que se imputa a la denunciada el haber informado a Dicom la deuda generada en la tarjeta Cencosud, no obstante que el cargo que correspondía dicha deuda había sido anulada o reversada ante la propia empresa.

CONFORME AL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA



21 AGO 2016
Pta. Arenas, de 20
SECRETARIO ABOGADO
1º JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PUNTA ARENAS

CONFIDENTIAL ORIGINAL
COPY OF THE DATA LIST
14 APR 1978
CONFIDENTIAL
U.S. GOVERNMENT PRINTING OFFICE
WASHINGTON, D.C. 20540



CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

Pta. Arenas, 24 AGO 2015 de 20

SECRETARIO ABOGADO
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Que además, la denunciada persistió en no pagar la referida deuda, la cual se canceló con fecha 13 de agosto de 2015, según da cuenta el comprobante de pago de fojas 15.

Así, del análisis de la prueba ofrecida por la denunciante, apreciada conforme a las normas de la sana crítica, este sentenciador concluye, que se encuentra suficientemente acreditado en autos que la denunciada infringió lo establecido en el inciso 1º del artículo 23 de la Ley Nº 19.496, al actuar negligentemente por no haber tomado las precauciones necesarias para evitar que el cobro de la venta anulada continuara figurando en los estados de pago de la denunciante, con la consabida molestia para la consumidora, al informarse su calidad de deudora en el boletín comercial.

Que la denunciada no compareció en autos desvirtuando las infracciones que se le imputan.

II.- En cuanto a la parte civil:

OCTAVO: Que a fojas 32, doña Julia Paredes Ruiz, ya individualizada, viene en deducir demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor, Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., representada por doña Patricia Gallardo, ambos domiciliados en calle Bories Nº 830 de Punta Arenas, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y de derecho que lo expuesto en la denuncia, y que para todos los efectos legales y procesales pertinentes da por íntegramente reproducidos.

Menciona que la infracción cometida por la denunciada le ha ocasionado los siguientes perjuicios: a) Daño Emergente: \$237.380 pesos, que corresponden a la suma de \$126.380 por comprobante de pago, más el monto de \$110.000 pesos por pagos de tasador y abogado que efectuó en el banco Estado; y b) Daño Moral: \$500.000 pesos, daño que se encuentra representado por las molestias sufridas, la rabia, vergüenza, impotencia de no poder hacer nada ante los hechos descritos. Funda la demanda en lo señalado en la letra a) del artículo 3º de la Ley Nº 19.496, el cual transcribe.

NOVENO: Que a fojas 39 tuvo lugar la audiencia de avenimiento, conciliación y prueba decretada en la causa con la asistencia de la denunciante y en rebeldía de la denunciada. Que la demandante ratificó su demanda, solicitando se dé lugar a ella en todas sus partes.

DECIMO: Que atendido lo resuelto en la parte infraccional de la presente sentencia se dará lugar a la demanda civil deducida a fojas 32, sólo en cuanto condenar a la demandada a la suma de \$126.380 por concepto de daño emergente y la suma de \$180.000 pesos por daño moral, lo anterior en consideración a la prueba rendida por el demandante, en especial testimonial de fojas 39 y 40, documental de fojas 11 y 12, es posible establecer que han existido molestias y trastornos personales para la demandante al ser incluida, sin causa justificada, en un boletín comercial como deudora, toda vez, que la inclusión en dicho registro es indicativo de un descrébito público y una seria afectación a su honra, provocando, además, inconvenientes para contratar en el sistema financiero.

Que no se dará lugar a lo demandado como gastos de tasación y abogado, por cuanto estos fueron realizados voluntariamente por la denunciante, siendo trámites necesarios para la realización de cualquier análisis de crédito en el evento de postulación a un producto hipotecario.

Y LO DISPUESTO en los artículos 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 17 de la Ley Nº 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y artículos 12, 23, 50 y 61 de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **SE DECLARA:**

I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL:

SE ACOGE la denuncia interpuesta a fojas 30 por doña Julia Paredes Ruiz, condenándose a la denunciada, CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., Rut N° 99.500.840-8, representada por doña Patricia Gallardo, ambos ya individualizados, con domicilio, para estos efectos, en calle Bories N° 830, a pagar una multa ascendente a 10 Unidades Tributarias Mensuales a beneficio fiscal por infringir lo establecido en la Ley N° 19.496, según se ha dicho en el considerando décimo tercero de esta sentencia.

II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:

SE ACOGE la demanda civil interpuesta a fojas 8 por doña Julia Paredes Ruiz, en cuanto se condena a la demandada al pago de \$306.380 pesos, correspondiendo la suma de \$126.380 pesos a título de daño emergente y la suma de \$180.000 pesos a título de daño moral.

III.- EN CUANTO A LAS COSTAS:

Que no se hace lugar a las costas solicitadas por la demandante, por no haber resultado totalmente vencida la demandada.

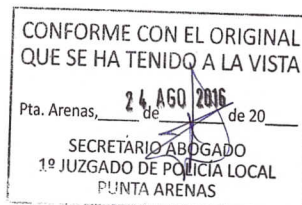
DESPACHASE orden de reclusión nocturna por el término legal, en contra del representante legal de la denunciada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de notificado, por vía de sustitución y apremio.

ANOTESE, NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

ARCHIVASE en su oportunidad, previo cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Rol N° **6.957-K-2015**

Dictada por don **Jaime Araneda González**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas. Autorizó don Leonardo Garbarino Reyes, Secretario Abogado.



2000



UNIVERSITY OF CALIFORNIA
SAN DIEGO
LIBRARY
1991



DEVUELTO AL REMITENTE



2533
Accion
Patricia Gallardo
Repres. Lencosud Administrativa
de Trujeros S.A.
Bono N° 830
Planta Ouros



Handwritten mark



En Punta Arenas 21 del 2016 de _____
A sus antecedentes.


Secretario

Punta Arenas, 27 de Julio de 2016
LITRERO. Que se sentencie destituido
en auto que robe de fogos 44 a 46 de
en muestra a fines y ejecutoria de.



CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA
24 AGO 2016
Pta. Arenas, _____ de _____ de 20____
SECRETARIO ABOGADO
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUNTA ARENAS

7-11-52

RECEIVED
JAN 11 1953
U.S. AIR FORCE
OFFICE OF THE
JOINT CHIEFS OF STAFF
WASHINGTON, D.C.