

Rosa Cortés) Abogada y Sra. Cónyuge Ley  
Bogotá No 343

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL  
ARICA. 21 ABR. 2017  
2do. JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
SECRETARIA  
Rol 1005

Arica, quince de Marzo de dos mil diecisiete.

VISTOS

A fojas 9, **Mariela Cliff Valenzuela**, labores de casa, Cédula Nacional de Identidad N° 10.571.697-4, con domicilio en Avenida Alfonso Néspolo N° 3447, de Arica, quién interpone querrela infraccional en contra de **Cencosud Administradora de Tarjetas S.A.**, empresa comercial, Rol Único Tributario N° 99.500.840-8, representada para estos efectos por Mauricio González Contreras, ignora profesión, ambos con domicilio en calle 21 de Mayo N° 501, de Arica, por eventuales infracciones a la Ley N° 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Expone que desde fines del año 2015, mantiene una tarjeta Master Card con la empresa Cencosud sin presentar ningún tipo de problema y pagando todas sus deudas el tiempo acordado.

El 13 de Septiembre de 2016, recibió una llamada a su teléfono celular de una ejecutiva de la empresa Cencosud ofreciéndole la posibilidad de repactar la deuda que mantenía hasta la fecha por un monto de \$2.864.521, en 12 cuotas de \$285.439 y además tenía 20 días para retractarse, lo cual aceptó.

Conversando con su cónyuge decidieron que era mejor mantener la antigua deuda por lo que concurrió el 17 de Septiembre a Tiendas Paris y habló con la ejecutiva, confirmando ésta que se habían cobrado un interés alto, señalándole que deseaba anular la repactación, expresándole a la ejecutiva que si ello ocurría, se haría efectivo el cobro de toda la deuda en una sola cuota.

Con fecha 18 de Octubre de 2016, concurrió a SERNAC XV Región, Arica, interponiendo un reclamo contra Cencosud.

En razón de lo anterior la parte denunciada ha cometido infracción a los artículo 3 letras a) b) d) y e), 3 bis letra b) y 12 letra a), 23 y 24, todos de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

En el mismo acto, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A, empresa comercial, Rol Único Tributario N° 99.500.840-8, representada para estos efectos por Mauricio González Contreras, ignora profesión, ambos con domicilio en calle 21 de Mayo N° 501, de Arica, por un monto total de \$620.000 desglosados de la siguiente forma: 1) Daño emergente por la suma de \$20.000; que corresponden a Pasajes de Locomoción Colectiva, con el objeto de exigir sus derechos como consumidor; 2) Daño moral, por la suma de \$600.000.- debido al menoscabo físico y psicológico, debido al estrés y frustración que le ha causado el mal actuar de la empresa.

En virtud de lo expuesto anteriormente solicito tener por interpuesta demanda civil de indamización de perjuicios en contra de la empresa Cencosud Administradora de Tarjetas S.A, por la suma de \$800.000 (sic) mas reajustes intereses y las costas de la causa.

A fojas 14, se tuvo por interpuestas ambas acciones y se citó a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 10 de Enero de 2017, a las 10:00 horas.

A fojas 17, Rosa Cortes Contreras, Psicóloga, Cédula Nacional de Identidad N° 13.414.547, en su calidad de directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Arica- Parinacota, se hace parte en ésta causa.

A fojas 28 se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil Mariela Griff Valenzuela, ya individualizada, SERNAC XV Región, representada por Yasna Zepeda Lay y el Egresado de Derecho Leonel Beizaga Quiñones y la **inasistencia** de la parte denunciada y demandada civil Cencosud Administradora de Tarjetas S.A.

La parte denunciante y demandante civil ratifica en todas sus partes, ambas acciones.

El Tribunal llama alas partes a una conciliación, la que no se produce.

El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como puntos de ella, los siguientes:

- 1) Efectividad de los hechos denunciados.
- 2) Monto y naturaleza de los Daños.

La parte denunciante y demandante civil presenta la prueba testimonial a fojas 28, de *Sara Isabel Díaz Piñones*, labores de casa, Cédula Nacional de Identidad N° 10.341.606-K, con domicilio en Wenceslao Vargas N° 3928, de Arica y expone que es conocida con la denunciante y un día la vio un poco triste y ella le comento lo que le estaba ocurriendo, momento en que recibió una llamada de la empresa Cencosud, declaración que el Tribunal le quita todo valor probatorio por llegar éste a convicción que es un relato aprendido o memorizado de la querrela infraccional interpuesta.

La testimonial a fojas 30, de Freddy Alejandro Salgado Ayala, transportista Cédula Nacional de Identidad N° 9.235.756-1, con domicilio en Alfonso Néspolo N° 0344, a quién el Tribunal le quita todo valor probatorio por expresar el mismo testigo que es el esposo de la denunciante afectándole la inhabilidad del artículo 358 N° 1 del Código .de Procedimiento Civil.

SERANAC XV Región acompaña como prueba documental: a) Formulario Único que rola a fojas 1; b) Carta de respuesta a la mediación efectuada por el Servicio que rola a fojas 2; c) Voucher de Estados de Cuenta que rola de fojas 3 a 8, d) Ficha de

consulta y Estado de Cuenta de Octubre de 2016, documentos que el Tribunal los tuvo por acompañados, con lo que se puso término a la audiencia.

A fojas 43, el Tribunal ordenó, "Autos para fallo".

**CONSIDERANDO:**

Primero: Que lo expuesto en la denuncia infraccional y acción civil de indemnización de perjuicios de fojas 9, en especial la circunstancia de haber recibido la consumidora el día 13 de Septiembre de 2016, una llamada a su celular que le ofreció la posibilidad de repactar la deuda total que mantenía hasta esa fecha, indicándole que de esa forma podría terminar de pagar ésta deuda ya que estaba pagando montos muy altos expresándole ella que su interés era no pagar interés sobre intereses ofreciéndole pagar la deuda total de \$2.864.521 pagada en 12 cuotas de \$285.439, además de disponer de 20 días para retractarse; la audiencia de contestación, conciliación y prueba de fojas 28 y a fojas 43, la resolución del Tribunal que dictó "Autos para fallo", permiten al Tribunal llegar a la convicción de la efectividad de los hechos denunciados en especial el recibir llamadas telefónicas de la empresa **Cencosud Administradora de Tarjetas S.A.** y no permitir la retractación de la renegociación como se había ofrecido, obrando con negligencia y causando menoscabo a la consumidora Mariela Cliff Valenzuela, infringiendo con ello los artículos 12, 23 y 24, todos de la Ley N° 19.496, Que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Segundo: Que en virtud de lo señalado en el considerando anterior el Tribunal deberá acoger la acción infraccional y civil de indemnización de perjuicios solo hasta el daño emergente impetrado por un monto \$20.000, rechazando el daño moral impetrado por la suma de \$600.000 (fojas 12), no acreditados en la etapa procesal correspondiente.

Tercero: Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana crítica.

**RESUELVO:**

**EN CUANTO A LA ACCIÓN INFRACCIONAL.**

1.-SE CONDENA a Cencosud Administradora de Tarjetas S.A, empresa comercial, Rol Único Tributario N° 99.500.840-8, representada para estos efectos por Mauricio González Contreras, ignora profesión, ambos con domicilio en calle 21 de Mayo N° 501, de Arica al pago de una multa ascendente a CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por no aceptar la retractación de la renegociación como se había ofrecido, obrando con negligencia y causando menoscabo a la consumidora Mariela Cliff Valenzuela, infringiendo con ello los artículos 12, 23 y 24, todos de la Ley N° 19.496, Que Establecè Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contado desde la notificación de la presente sentencia, despáchese en contra de quien sus derechos represente, por vía de sustitución y apremio, orden de arresto por cinco días, de Reclusión nocturna.

**EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.**

2.- SE ACOGE la acción civil de indemnización de perjuicios por un monto de \$20.000.- rechazando el concepto de Daño Moral, no acreditado en autos en la etapa procesal correspondiente, suma que deberá ser reajustada en la misma variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de la demanda y la fecha del pago efectivo de la indemnización, según liquidación que deberá efectuar la Secretaría del Tribunal.

3.- No se condena en costas a las partes por haber tenido ambas motivos plausibles para litigar.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica-Parinacota, Notifíquese y Archívese.\*\*\*

Sentencia pronunciada por Eduardo Yáñez Yáñez, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.