



## Causa Rol N° 118/2016 (AP)

Arica, dieciocho de marzo de dos mil dieciséis.

### VISTOS.

A fs. 139 y siguiente rola denuncia infraccional deducida por Gladys Carmela Vergara Mancilla, asesora del hogar, cédula de identidad N° 6.955.367-2, domiciliada en Pasaje Luis Ferrada N° 0136-9, Tucapel VII, de Arica, en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., RUT N° 99.500.840-8, representada legalmente por Mauricio González Contreras, ambos domiciliados en calle 21 de mayo N° 501, de Arica. Funda su requerimiento, en que el día 09 de agosto de 2015, recibió una llamada a su teléfono celular de una ejecutiva del Banco Ripley, del cual es cliente, ofreciéndole pagar todas las deudas que mantenía con ese banco, como con la casa comercial Cencosud, y con ello quedar con un sólo crédito bancario, propuesta que después de un análisis aceptó para mantener una cuenta única con un sólo acreedor, y así disminuir sus gastos. Expone que el 10 de agosto acudió al Banco Ripley, donde la ejecutiva Claudia Toledo, le dijo que fuera a la tienda París de Cencosud para averiguar el valor total de la deuda que debía pagar para concretar la operación. Expone que acudió a la Tienda París, donde consultó el total de su deuda con la casa comercial y de qué forma podía saldar todo, a lo que le responde que mantenía una deuda correspondiente a la tarjeta Mas París, y dos créditos de consumo, los cuales debía pagar en su totalidad con un vale vista bancario por cada uno, a nombre de la empresa de cobranza Cersa, situación que le pareció extraña dado que siempre ha sido diligente con el pago de sus deudas. Expone que el día 11 de agosto de 2015 pagó todas las deudas mediante tres vales vista, que fueron entregados los N° 656624, 656625 y 656626, por la suma de \$677.086.- \$572.627.- y \$585.025.- respectivamente, todos ellos emitidos a nombre de la empresa de cobranza Cersa, los dos primeros correspondientes a créditos de consumo y el último a la Tarjeta Mas París, entregándole tres comprobantes de pago, un par de semanas después recibió un llamado telefónico de la empresa de cobranza ORSAN, en la que le cobraban la deuda de Cencosud que ya había pagado con anterioridad, situación que la desconcertó, por lo que se dirigió a la tienda París para averiguar porque le continuaban cobrando, comunicándole la ejecutiva de atención que los vales vista con los cuales pagó habían sido mal endosados, y que figuraban a nombre de CERSA, debiendo haber sido generados a nombre de ORSAN. Señaló a la ejecutiva que Cersa era la empresa de cobranza que ellos -el proveedor- habían entregado, y solicitó a devolución de los vales vista para generarlos correctamente, sin embargo, se le informó que eso era imposible y que su situación estaba siendo analizada. Señala que en vista de lo sucedido concurrió al Banco Ripley para obtener nuevamente los vales vista, pero esta vez a nombre de ORSAN, y así poder saldar la deuda con dicha casa comercial, pero para hacer eso era necesario entregar los vales vista originales, para ser anulados y posteriormente generar los nuevos. Expone que los llamados de la empresa de cobranza se tornaron cada vez más frecuentes, y que en cada oportunidad se les explicaba que debido a un mal endoso de

los vales vista éstos habían sido rechazados. En uno de estos llamados Sebastián Sánchez, operador de Orsan, le indicó que la única forma en que Cencosud devolviera los vales vista era que pagara el valor total de lo consignado. Concurrió al Banco Ripley, siendo informada de que los documentos originales estaban en la ciudad de Santiago. Expone que el 22 de septiembre de 2015, acudió a la tienda París, que Fabián Mamani, ejecutivo de la casa comercial, le hizo entrega de tres informes correspondientes a cada uno de los vales vista, detallando en su presentación el contenido de dichas fichas: "Primer vale vista: Tipo: Reclamos- PROBLEMA CON UN PAGO- pago no reflejado N° Consumo: 980067266590-Tarjeta Crédito Consumo. Formulario Tipo Solicitudes: Forma de Pago: Vale Vista. Cuota Pagada: 1. Lugar de Pago: Paris Arica. Fecha de Pago: 11/08/2015. Monto Cancelado: 677.086. Comentarios: Clienta cancela la totalidad del crédito de consumo n° de operación 980067266590. Se realizó la gestión correspondiente como lo indica en el sgte. caso porta 8544352 pero aún no se aplica en el sistema de pago. El pago fue realizado con vale vista banco Ripley n° de vale vista 00656624. Se realizó gestión el día 11/08/2015 a las 19.22 hrs. Pago total o prepago por el sgte. monto \$677086. Se envía copia del comprobante a solicitudes estructuradas." Segundo vale vista: "Tipo: Reclamos- PROBLEMA CON UN PAGO- pago no reflejado N° Consumo: 980080106372-Tarjeta Crédito Consumo. Formulario Tipo Solicitudes: Forma de Pago: Vale Vista. Cuota Pagada: 1. Lugar de Pago: Paris Arica. Fecha de Pago: 11/08/2015. Monto Cancelado: 572.627. Comentarios: Clienta cancela la totalidad del crédito de consumo n° de operación 980080106372. Se realizó la gestión correspondiente como lo indica en el sgte. caso porta 8544411 pero aún no se aplica en el sistema de pago. El pago fue realizado con vale vista banco Ripley n° de vale vista 00656625. Se realizó gestión el día 11/08/2015 a las 19.22 hrs. Pago total o prepago por el sgte. monto \$572.627. Se envía copia del comprobante a solicitudes estructuradas." Tercer Vale Vista: "Tipo: Solicitudes- VAL VISTA-Registro de pago con Vale Vista. Cuenta: 6152803109444216- Tarjeta Más Paris. Formulario Tipo Solicitudes: Día de pago: 11. Mes de Pago: 8. Prepago de: Deuda TOTAL. N° Vale Vista y Banco Emisor: 00656626 BANCO RIPLEY. Monto Vale Vista: 585.025. Comentario: RODRIGO ACUÑA - 14/08/2015 16:48. Actualización de Casos: 14/08/2015: Se cierra caso debido a que cuenta 6152803109444216 no registra bloqueo preventivo/fraude. JORGE ALEJANDRO TORO TORO- 11/08/2015 19:40. Actualización de Casos: 11/08/2015: Cuenta tiene bloqueo de Mayor Prioridad (RENEGOCIACIÓN). ENRIQUE MARTINEZ FRANCO- 11/08/2015 19:13. Actualización de Casos: 11-8-2015: Cliente cancela Vale Vista número 00656626 del banco RIPLEY monto \$585.025 para cubrir deuda total. Favor gestionar. Atte." Expone que el 01 de octubre de 2015 regresó a la tienda París a consultar el estado de su caso, oportunidad en la que la ficha de consulta de caso indicaba en su comentario: "Daniel Patricio Vergara Flores-29/09/2015 12:30 Act. Casos de Archivo Excel: 29-9-2015: Monto pagado por cliente fue reversado ya que cheque salió con protesto.", lo cual causó confusión en la querellante, pues, señala, jamás pagó con un cheque, por lo que menos podría haber sido protestado. Señala que en ese momento la ejecutiva de la empresa anotó al final del documento, de su propio puño y letra los datos de la empresa ORSAN, señalando que debía pagar con un cheque al día el total de la deuda. Expone que con fecha 07 de octubre de 2015 ingresó reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, N° de caso

R20150570579, solicitando la devolución de los tres vales vista para poder hacer efectivo el cambio en el banco, sin los intereses aplicados a la fecha por la exclusiva negligencia del proveedor, ya que ha sido el denunciado de autos quien ha excedido con creces un plazo razonable para dar solución a su caso, puesto que se ha negado en todo momento a hacer devolución de los documentos, los que resultan indispensables para que el banco emisor pueda efectuar la anulación correspondiente. Con fecha 09 de octubre de 2015, recibió respuesta del proveedor, en la que se le indica que "...efectuadas las gestiones tendientes a clarificar lo planteado por ella, informan que se analizó su situación y se determinó lo siguiente, siendo un caso especial y fuera de protocolo cliente debe entregarnos un cheque al día por el mismo monto y condiciones que el vale vista N° 00656626, o un certificado del Banco Ripley, en donde nos asegure el pago por el mismo monto del vale vista inicial, el cheque debe ser entregado directamente en la oficina de ORSAN y el certificado debe ser reenviado a la casilla de correo [tarjeta.servicioclientes@cencosud.cl](mailto:tarjeta.servicioclientes@cencosud.cl), indicando en el asunto el Rut y el reclamo ante Sernac". Se indicó que, no era posible acoger la solicitud ya que el protesto de los documentos fue realizado por el banco emisor, y los fondos se encuentran en la cuenta del cliente. Agrega que la respuesta del proveedor fue, que Cliente debe "entregar cheque al día por el mismo monto y condiciones que el Vale Vista N° 00656626 o un certificado del Banco Ripley, en donde nos asegure el pago del mismo monto del Vale Vista inicial, el cual debe ser entregado directamente en las oficinas de Orsan". Lo anterior, señala, hace más onerosa las condiciones de pago, y que debido a una errónea información emitida por parte del proveedor implicó el incorrecto endoso de los documentos bancarios, cuestión que podría haberse solucionado con la simple devolución de los vales vistas en cuestión y no haber tramitado por cinco meses con el "supuesto" análisis de los mismos, no satisfecho con lo anterior, el denunciado y demandado civil pretende que se solicite un nuevo crédito para pagar de nuevo, por ello urge la necesidad de hacer el correspondiente cambio. Respecto de la alternativa de la entrega de un certificado, según señala expresamente el proveedor "Cliente debe entregarnos un cheque al día por el mismo monto y condiciones que el vale vista N° 00656626 o un certificado del Banco Ripley, en donde nos asegure el pago por el mismo monto del vale vista inicial". Expone que el 16 de octubre del 2015 se dirigió al Banco Ripley con el fin de que se extendiera el referido certificado que asegurara el pago a Cencosud por los mismos montos de los vales vistas iniciales, emitiéndose el mismo sin inconvenientes por entidad bancaria. Sin perjuicio, habiendo hecho entrega del certificado, las ejecutivas continúan diciendo hasta la fecha en cada oportunidad que se ha acercado a la empresa, que su caso se encuentra en análisis con los vales vistas originales en custodia en la ciudad de Santiago. De igual forma señala el proveedor, que no es posible acoger la solicitud de la clienta, ya que el protesto de los documentos fue realizado por el banco emisor (Banco Ripley), por otra parte, si los vales vistas fueron mal endosados, tal como lo ha señalado en todo momento el proveedor, de nada le sirve tenerlos en su poder, ya que estos jamás serán cobrados a su favor, por lo que es totalmente inentendible e injustificada la razón de que aquellos se encuentren "en análisis" por un periodo, por lo demás, excesivamente largo, sin comprender además que

es lo que tanto pretende analizar de ellos, generando con ello sólo un grave perjuicio a su persona, puesto que a la fecha Cencosud mantiene vigente la deuda que salde en su totalidad, cobrando los respectivos intereses desde agosto del 2015. Expone que en otra oportunidad acudió a la tienda, y que se entrevistó con la persona a cargo de su caso quien le comunicó que se estaba haciendo las gestiones necesarias para agilizar el retorno de los vales vistas a Arica para poder realizar el cambio en Banco Ripley, aprovechó la oportunidad para preguntar por el cobro de los intereses y reajustes, limitándose la ejecutiva a señalar que nada podía hacer. De esta forma continuó apersonándose a las dependencias de Cencosud las siguientes semanas, puesto que en esta última oportunidad no pudieron darle una fecha ni plazo exacto en que llegarían los vales vistas a Arica, por lo que le dijeron que sólo le quedaba ir a consultar a la Tienda de vez en cuando por si surgía alguna novedad. Expone que entre la fecha de la última información y la presentación de la denuncia transcurrieron más de dos meses sin obtener respuesta, y que ahora recibe los llamados de cobranza de la empresa RECSA. Expone que todo lo anterior, a sus 63 años de edad, le ha generado una serie de problemas de salud, nervios constantes con cada llamada de la empresa de cobranza, las constantes visitas al proveedor, además del hecho de encontrarse en la actualidad pagando el crédito de consumo que debió pedir para pagar todos los créditos con Cencosud y Paris, 48 cuotas de \$193.098.- Solicita en definitiva se condene al pago de la multa establecida en la Ley, a la devolución de los vales vista, y que se anulen la totalidad de los intereses generados con posterioridad al 11 de agosto de 2015. En cuanto la demanda civil da por reproducidos los hechos de la denuncia, en virtud del principio de economía procesal, y señala que los daños corresponden a Daño Emergente, por la suma de \$25.000.- correspondiente a gastos de movilización; y Daño Moral, por la suma de \$1.000.000.- fundado en el daño psicológico causado por los problemas de su vida personal, debido al estrés, aflicción y malos ratos que ha generado la conducta negligente del proveedor a consecuencia de la negativa de devolver los vale vista, sumado a sus 63 años de edad, pérdida de tiempo de sus horas de descanso y la frustración e impotencia de no arribar a una solución, comprometiendo su fuente laboral. Reitera en su solicitud que el proveedor se negó injustificadamente a proceder a la devolución de los documentos bancarios originales sin que hasta la fecha se haya efectuado tal devolución. En cuanto a las normas legales citadas hace referencia a lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en relación al artículo 2329 del Código Civil.

A fs. 181 rola audiencia de contestación y prueba.

A fs. 191 rola declaración indagatoria del Representante Legal de CAT Administradora de Tarjetas S.A.

A fs. 193 rola resolución del Tribunal Autos para Fallo.

#### **Considerando y teniendo presente.**

Primero: Que, a fs. 181 se llevó a efecto la audiencia de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante de Gladys Carmela Vergara Mancilla, y de la denunciada de Cencosud Administradoras de Tarjetas S.A., representada por el abogado Oscar Toro Montes de Oca.

Que, la parte denunciante y demandante civil ratificó la denuncia y demanda civil en todas sus partes, con expresa condena en costas, señalando que los vales vistas no han sido devueltos, por lo que la empresa de cobranza le efectúa cobros por medio telefónico, y la última llamada la hizo la ejecutiva Marcela Delgado, de la empresa SOERCO, dándole plazo para el pago de la deuda el día 12 de febrero de 2016, de lo contrario se haría publicación de la deuda en la Cámara de Comercio.

Que, la parte denunciada contestó la denuncia en forma escrita, solicitando el rechazo de la misma. Funda su pretensión en que la denunciante de autos que el día 11 de agosto del año 2015, acudió a tiendas París de la ciudad de Arica, a pagar deudas que contrajo con su representado, los cuales pago por medio de tres vales vistas números 656624, 646625 y 656626, todos ellos emitidos por el Banco Ripley. Señala además que en dicha oportunidad le indicaron que los vales vistas debían estar emitidos a nombre de la empresa de cobranza CERSA, los cuales entrega, y por los cuales recibe tres comprobantes de pago. Sin embargo, el procedimiento de la denunciada se encontraba establecido y actualizado desde el día 04 de mayo del año 2015 donde se indica que los vale vista deben ser a nombre de Cencosud Retail S.A. Expone que los requerimientos de prepago de la deuda (gestionados bajo los folios 8544352, 8544411 y 8544664 todos ellos del 11 de agosto del 2015), fueron ingresados en Servicio al cliente de la tienda París Arica, por tanto no se podría garantizar que hubo un error de palabra por parte de su representada en la información entregada a la actora. Señala que semanas después recibe insistentes llamados telefónicos de la empresa de cobranza ORSAN, a lo cual se dirige nuevamente a la tienda donde con fecha 22 de septiembre del año 2015 la actora reclama por la reversa del pago (folio 8934553), situación en la cual es informado por parte de su representada con fecha 29 de septiembre del año 2015 que la causa del protesto es el error en el endoso. Su representada producto de los requerimientos presentados por la actora y la naturaleza de la situación expuesta, de forma excepcional determina autorizar la presentación de un certificado de Banco Ripley para efectos de la devolución de los vales vistas originales, cabe señalar que su representada tomo contacto a fin de coordinar este procedimiento, a lo cual la actora se mostró conforme, sin embargo se corroboró con los ejecutivos de ORSAN que la denunciante no se contactó para estos efectos. Señala que, debido a la tardanza en la devolución de los vales vistas teniendo en cuenta que se le entrego información sobre estos con fecha 29 de septiembre del año 2015, le ha generado problemas financieros y de salud a su persona, situación de la cual la actora deberá acreditar, ya que respecto de los documentos acompañados no logra hacerlo. Conforme a todo lo anteriormente expuesto, señala, queda establecido que no constando a la parte los dichos de la actora en cuanto a la negligencia, en el retardo en la devolución de vales vista, señala que no se ha cometido infracción alguna a los artículos 3º letra b), d) y e), 12, 23, 24 y 43 artículos de la ley 19.496 de protección del consumidor como señala la actora, por cuanto, ha sido ella quien no ha seguido el procedimiento propuesto por su representado incluso concediéndole atribuciones excepcionales, por lo cual, tampoco su representado ha actuado con negligencia en el hecho denunciado, causándole menoscabo al consumidor, atendido a

que su representado se debe a un conducto regular el cual se respetó, lo cual la actora debía tener conocimiento al momento de pagar los créditos y de emitir los vales vistas.

En cuanto a la demanda civil expone que, da por reproducidos los hechos expuesto en la contestación de la denuncia, y reitera que su representada no ha cometido infracción alguna a la Ley del Consumidor, por lo que no existe daño que indemnizar. Expone que en el evento hipotético que se determine la existencia de infracción, debe tenerse en consideración lo dispuesto en el artículo 14 inciso primero de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local. Señala que el daño emergente reclamado, debe ser probado en la etapa procesal correspondiente. Finalmente expone que, en cuanto al daño moral este debe ser rechazado en todas sus partes, toda vez que no se hace mención expresa al daño indemnizable, y tampoco a la forma en cómo se acreditará, limitándose a expresar que se han provocado daños psicológicos, pérdidas de tiempo y preocupaciones por el deterioro económico sufrido, hechos que deben ser acreditados. Expone que nuestra Excelentísima Corte Suprema, concurriendo de un Recurso de Queja, en los autos Rol 6167-2007, ha señalado "Habiendo establecido que la responsabilidad que establece la ley de protección del consumidor es asimilable al estatuto contractual, cabe señalar que el daño moral en esta sede. En el contexto de una responsabilidad de tipo contractual, debe ser acreditado, sin que sea posible que por su solo incumplimiento de las obligaciones que impone la ley, deba presumirse la existencia de este tipo de daño. Consecuentemente, sólo es indemnizable el daño moral que se encuentre suficientemente acreditado en el proceso". Finalmente solicita el rechazo de la acción civil, con costas.

Segundo: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación la que no se produjo, recibió la causa a prueba y fijó como hechos pertinentes, sustanciales y controvertidos los siguientes: 1.- Efectividad de los hechos denunciados, y 2.- Monto y naturaleza de los daños.

Tercero: Que, la parte denunciante y demandante civil rindió la testimonial de Carolina Elizabeth Carvajal Carvajal, quien expuso que la denunciante le contó que había ido a pagar una deuda a París, y unos días después le señaló que le habían rechazado los vales vista con los que había pagado la deuda. Señala que no sabe cuál es la suma total de la deuda, pero que son tres o cuatro vales vista que se tomaron en el Banco Ripley. Expone que en su presencia llamaron a la denunciante para cobrarle, señalándole que tenía una deuda atrasada y que luego pagaría con intereses. Señala que no sabe cuál es la empresa de cobranza, pero que ella iba constantemente a París. Expone que la denunciante le contó que no le han devuelto los vales vista con los que pagó la deuda, y que le pidieron que pagara la deuda nuevamente en efectivo y que en ese momento le devolverían los documentos. Señala ignorar si lo hizo o no. Expone que todo comenzó en el mes de septiembre, pero que los pagos fueron hechos en el mes de agosto de 2015. Expone que en una oportunidad acompañó a la denunciante a la tienda. Expone que esto le ha hecho daño psicológico ya que ha estado muy preocupada, y que fue a un psicólogo particular por su sistema nervioso. Expone que ella ha gastado en psicólogo, en ir casi todos los días a París para ver este asunto. Señala que la señora Gladys tiene daño por más de un millón de pesos, y que ignora si le dieron tratamiento.

La testimonial de Blanca del Carmen Rojas, quien expone que conoce la denuncia, que el día 11 de enero la denunciante le comentó que tenía problemas con una deuda que tenía en almacenes Paris. Señala que el problema se genera porque ella había pagado la deuda y comenzaron reiteradamente a llamarla. Expone que ella se afligía y estaba agobiada. Expone no saber qué empresa la llamaba, pero que le había contado que había pagado la deuda total, pero que no sabe cómo pagó ya que la denunciante no le mostró ningún documento. Expone que ha tenido daños porque se sentía mal, que fue a ver a un psicólogo, y que gastaba en locomoción \$30.000.- y que no sabe si le dieron tratamiento.

Cuarto: La parte denunciada no rindió prueba testimonial.

Quinto: La parte denunciante rindió prueba documental consistente en: Copia formulario reclamo al SERNAC N° R2012O570579, que rola a fs. 1; Comprobante de pago por valor de \$ 677.086 de fecha 11/08/2015 crédito de consumo vale vista N° 656624, que rola a fs. 2; Comprobante de pago por valor de \$ 572.627 de fecha 11/08/2015 por crédito de consumo vale vista N° 656625, que rola a fs. 5; Comprobante de pago por valor de \$ 585.025 de fecha 11/08/2015 por crédito de consumo vale vista N° 656626, que rola a fs. 7; Copia de comprobante de pago por valor de \$ 677.086 de fecha 11/08/2015 vale vista N° 656624 por monto pagado, que rola a fs. 8; Copia de comprobante de pago por valor de \$ 572.627 de fecha 11/08/2015 vale vista N° 656624 por monto pagado, que rola 9; Copia de comprobante de pago por valor de \$ 585.025 de fecha 11/08/2015 vale vista N° 656624 por monto pagado, que rola a fs. 10; Certificado de prepago crédito de consumo N° 980067266590 otorgado por tienda Paris, correspondiente a suma acumulada de lo adeudado a la fecha, que rola a fs. 11; Certificado de Crédito de consumo N° 980080106372, que rola a fs. 13; Cuponera Banco Paris crédito de consumo N° 980067266590 pagos de cuotas hasta el mes de agosto 2015, que rola de fs. 14 a 68; Cuponera Banco Paris crédito de consumo N° 980080106372 pagos de cuotas hasta el mes de agosto 2015, que rola de fs. 69 a 108; Certificado Banco Ripley de fecha 07/010/2015, que rola a fs. 109; Informe de mantención de casos de fecha 22/09/2015 referido al vale vista N° 656624, que rola a fs. 110; Informe de mantención de casos de fecha 22/09/2015 referido al vale vista N° 656625; Ficha de consulta emitido por CENCOSUD de fecha 22/09/2015 referido al vale vista N° 656626, que rola a fs. 111; Comprobante sistema de seguimiento de casados emitido por Cencosud de fecha 22/09/2015, que rola a fs. 112; Ficha de consulta de caso emitido por Cencosud de fecha 01/10/2015 referido al vale vista N° 656624, que rola a fs. 113; Ficha de consulta de caso emitido por Cencosud de fecha 04/12/2015 referido al vale vista N° 656626, que rola a fs. 114; Estado de cuenta Tarjeta de Crédito Más Paris, de fecha 18/06/2015, mas comprobante anexado de cuota fecha 07/07/2015, de fs. 116, 117 y 118; Estado de cuenta Tarjeta de Crédito Más Paris, de fecha 19/07/2015 más comprobante de pago anexado cuota de fecha 04/08/2015, de fs. 119 a 121; Estado de cuenta Tarjeta de Crédito Más Paris de fecha 19/08/2015, de fs. 122; Estado de cuenta Tarjeta de Crédito Más Paris de fecha 18/09/2015, de fs. 123 y 124; Estado de cuenta Tarjeta de Crédito Más Paris de fecha 19/10/2015, de fs. 125 y 126; Estado de cuenta Tarjeta de Crédito Más Paris de fecha 18/11/2015, de fs. 127 y 128; Estado de cuenta Tarjeta de Crédito Más Paris de

fecha 19/12/2015, de fs. 129 y 130; Estado de cuenta Tarjeta de Crédito Más París de fecha 19/01/2016, de fs. 131 y 132; Respuesta tarjeta Cencosud a la mediación efectuada por Sernac de fecha 09/10/2015, que rola a fs. 133; Copia de cuponera Banco Ripley donde consta de 3 cuotas de crédito pagados respecto de los tres vales vistas correspondientes a los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2015, que rola de fs. 135 a 137; Comprobante pago Banco Ripley de fecha 14/01/2016 respecto pago cuarta Cartola de crédito otorgado por dicha financiera, que rola a fs. 138; Certificado de salud Dra. Sheryl Green Figueroa de fecha 05/02/2016, que rola a fs. 169.

Sexto: La parte denunciada y demandada civil acompañó los siguientes documentos: Copia imagen pantallazo del sistema de acceso de los ejecutivos que ordena a quien deben ser dirigidos los vales vistas para pagos de deuda, que rola a fs. 171; Ficha de consulta de caso N° 8544664 de fecha 11/08/2015, que rola fs. 182; Ficha de consulta de caso N° 8544411 de fecha 11/08/2015, que rola a fs. 173; Ficha de consulta de caso N° 8544352 de fecha 11/08/2015, que rola a fs. 174; Ficha de consulta de caso N° 8934729 de fecha 22/09/2015, que rola a fs. 175; Ficha de consulta de caso N° 8934553 de fecha 22/09/2015, que rola a fs. 176; Ficha de consulta de caso N° 8935141 de fecha 22/09/2015, que rola a fs. 177; Ficha de consulta de caso N° 9100790 de fecha 08/10/2015, que rola a fs. 178; Copia de nuevo contrato afiliación al sistema de Crédito París celebrada con fecha 03/05/2005, que rola a fs. 179 y 180.

**En cuanto a la denuncia infraccional:**

Séptimo: Que, analizada la prueba de conformidad a las reglas de la sana crítica, en especial la prueba documental señalada en el considerando quinto, en especial la que rola a fs. 53, 54, 109, 110, 111, 112, 113, 114 y 115, de la denunciante y la documental de la denunciada que rola de fs. 171 a 180 de autos, la declaración indagatoria del Representante Legal de la denunciada, que rola a fs. 191, este sentenciador ha podido arribar a la convicción de que la parte denunciante de Gladys Vergara Mancilla, mantenía deudas consistentes en Crédito de Consumo Tarjeta Más París, por un monto de \$585.025.- Crédito de Consumo Banco París, por un monto de \$677.086.- y, Crédito de Consumo Banco Más París, por un monto de \$572.627.-, y que con fecha 11 de octubre pagó las mismas mediante la emisión de 3 vales vista del Banco Ripley, por las sumas de \$572.627.- \$677.086.- y \$585.025, respectivamente, todos emitidos a favor de la empresa de cobranza CERSA. Que los vales vista previamente señalados, fueron emitidos por los valores efectivamente adeudados por la actora, cuestión no debatida por la denunciada, por lo que se desprende que si los vales vista fueron emitidos por los valores correctos, y fueron recepcionados por la denunciada, según consta de los documentos acompañados a fs. 2 a 10 de autos, y siguiendo el principio de la razón suficiente, debe entenderse que sólo la denunciada puede haber otorgado los datos relativos a monto y de la empresa de cobranza a cuyo nombre debían emitirse los vales vista para el pago. Que la denunciada exige para la devolución de los documentos bancarios el pago de la deuda mediante un cheque al día, lo que consta de la documental rolante a fs. 115. Con todo, el actuar de la denunciada Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., infringe lo dispuesto en los artículos 3 letra b, en relación al artículo 23, 37 inciso 3° y 38 B, todos de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por lo que se cogerá la

denuncia infraccional interpuesta por doña Gladys Carmela Vergara Mancilla a fs. 139 y siguientes.

**En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios.**

Octavo: En cuanto a la demanda civil, de la prueba documental acompañada tanto por la denunciante como por la denunciada, consignada en los considerandos quinto y sexto respectivamente, así como de la testimonial rendida por la denunciada, ambas analizadas de conformidad a las reglas de la sana crítica, este sentenciador ha llegado a la convicción, de que se ha logrado acreditar materialmente la existencia de daño emergente, toda vez que se requiere efectivo desplazamiento de la denunciante para la obtención de la información allegada a estos autos, cuestión que no ha sido debatida por la demandada civil, por lo que se accederá a la demanda, de la forma que se indicará en la parte resolutive.

En cuanto a la existencia de daño moral, las declaraciones de las testigos Carolina Carvajal Carvajal y Blanca del Carmen Rojas, son contestes al señalar que existe en la denunciante pena y aflicción por la situación generada por el actuar negligente de la denunciada, cuestión que se reafirma con la opinión de la Psicóloga Sheryl Green Figueroa, quien señala en el certificado que rola a fs. 169, que "Los síntomas mencionados corresponden a un trastorno adaptativo asociados a conflictos sostenidos en el tiempo con una tienda comercial, según manifiesta la paciente", las que en su conjunto, de conformidad a las reglas de la lógica, de los conocimientos científicamente afianzados y de la equidad, crean en este sentenciador la convicción necesaria para acoger la demanda civil en este acápite, en los términos indicados en la parte resolutive de esta sentencia.

Noveno: Que, la prueba no analizada en nada altera lo resuelto precedentemente.

Décimo: Que, con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 12, 3 letra d) y e), 23 y 24, 37 y 39 B, todos de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local.

**RESUELVO:**

**En cuanto a lo infraccional**

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 27 y siguientes por Gladys Carmela Vergara Mancilla, en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., rolante a fs. 139 y siguientes.

2.- Se condena a Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. empresa del giro de su denominación, representada por Gonzalo Andrés Luna Rodríguez, ambos con domicilio en 21 de mayo N° 201, de Arica, al pago de una multa de CINCO UNIDAD TRIBUTARIA MENSUAL, por no otorgar información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevante de los

mismos, infringiendo el artículo 3 letra b), en relación con el artículo 23, 24, 37 y 39 B, de la Ley N° 19.496 que establece normas de Protección a los Derechos del Consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal por QUINCE DIAS de Reclusión Nocturna.

3.- Se ordena a la denunciada Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., poner a disposición del Tribunal los Vales Vista N° 656624, 656625 y 656626, dentro del plazo de 15 días, desde que la sentencia quede ejecutoriada, a fin de sean entregados a la denunciante para su posterior anulación, reemisión a nombre de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. y pago de la deuda.

4.- Se ordena a Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. proceder a la condonación de los intereses y reajustes devengados a partir del día 11 de octubre de 2015, fecha efectiva del pago, hasta la fecha.

**En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios:**

3.- Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por Gladys Carmela Vergara Mancilla, en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., y se le condena al pago de la suma de \$25.000.- por concepto de daño emergente y la suma de \$500.000.- por concepto de daño moral, ambas sumas reguladas prudencialmente, sumas que se pagarán reajustadas conforme a la variación positiva que experimente el Índice de Precios al Consumidor que fija el instituto Nacional de Estadísticas entre la fecha de presentación de la demanda y la de su pago efectivo.

4.- Que, no se condena en costas a la denunciada y demanda civil, por no haber sido completamente vencida.

Comuníquese, Notifíquese y Archívese.

Sentencia pronunciada por don **LUIS CLEMENTE CERDA PEREZ**, Juez (S) del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



Es Copia Fiel de su Original  
Arica, 18 Mar 2016

SECRETARIA