

Talca, treinta y uno de Marzo de dos mil quince.-.

Por entrada con esta fecha a mi despacho

**VISTOS:**

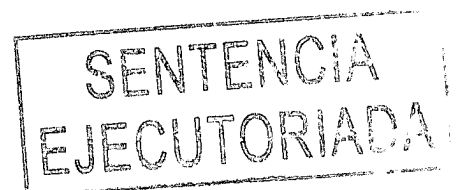
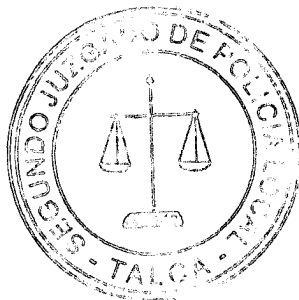
A fojas 20 y siguientes, doña MARCELA INES SAZO CHAVEZ Dibujante Técnico, Cédula de Identidad N° 7.639.949-2 domiciliada para estos efectos en Calle 2 Sur N°706 de la Comuna de Talca, deduce denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios conforme a las normas de la Ley 19.496 en contra de TARJETA CENCOSUD , representado por el Sr. **CARLOS ALVAREZ AGULERA**, ambos con domicilio en Avda. Carlos Schorr N°411 de la ciudad de Talca, acciones que funda en los siguientes antecedentes:

Que es clienta de tarjeta **CENCOSUD** , y que detectó en su estado de cuenta que el día 31 de Octubre de 2012 se habrían efectuado tres pagos en cajas de Servipag, por \$ 125.300, \$ 70.000 y \$ 34.190, utilizando para ello supuestamente su tarjeta, agregando que tales operaciones no fueron realizadas por ella.

Señala que en derecho, se ha infringido por parte de la denunciada los Arts.3, letra "e", 12 y 23 de la ley 19.496. Civilmente demanda una indemnización de perjuicios por daño emergente por valor de \$229.490 y \$ 600.000 por concepto de daño moral , más intereses y costas.- -

A fojas 40 a 42, se lleva a cabo el comparendo de estilo con la presencia de ambas partes, rindiendo la prueba documental que consta en autos.-

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.-



**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**A.-EN CUANTO A LO CONTRAVENCIONAL:**

**PRIMERO:** Que, la parte denunciante encuadra los hechos narrados en la infracción por parte de la denunciada a los artículos 3 literal, e, 12 y 23 de la Ley 19.496. En la especie, que la parte denunciada habría actuado con negligencia en la prestación del servicio asociado a la tarjeta de crédito de la consumidora demandante, causándole menoscabo.-

**SEGUNDO:** Que, la denunciada al contestar las acciones entabladas en su contra solicita el rechazo de las mismas en atención a no haber cometido infracción alguna a las disposiciones de la ley 19.496, ya que los pagos que objeta la denunciante se encuentran ajustados a la realidad, ya que ésta no efectuó el correspondiente aviso de bloqueo de su tarjeta, el que se debe efectuar en caso de tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas. Agrega que tales transacciones se efectuaron mientras la tarjeta en cuestión se encontraba totalmente activa y vigente.-

**TERCERO:** Que, a objeto de acreditar sus dichos la parte denunciante produjo la prueba documental rolante de fojas 1 a 19 y 53 a 55 de autos, no objetados de contrario.-

**CUARTO:** Que a fojas 52 rola respuesta de Servipag Ltda a Oficio enviado por el Tribunal, junto al cual adjunta los documentos rolantes de fojas 49 a 51 , y a fojas 62 rola respuesta de A.F.P. HABITAT S.A. a información requerida por el Tribunal, junto al cual adjunta documento rolante a fojas 60 y 61 de autos.

SENTENCIA  
EJECUTORIADA



**QUINTO:** Que, efectuado un análisis de los antecedentes y pruebas del proceso en la forma prescrita en el artículo 14 de la Ley 18.287, esto es, conforme a las normas de la sana crítica, es dable señalar lo siguiente:

La denunciante desconoce haber efectuado los pagos cobrados en el estado de Cuentas de su Tarjeta CENCOSUD, , cuya copia rola a fojas 18, por las sumas de \$ 125.300, \$ 70.000 y \$ 34.190, todos de fecha 31 de Octubre de 2012.

En la información proporcionada por Servipag Ltda a fojas 52, consta que el día señalado figuran pagados con dicha tarjeta de crédito obligaciones por un total de \$ 195.300, desglosado en dos pagos por \$ 125.300 y \$ 70.000 respectivamente, correspondiente a cotizaciones previsionales de la AFP HABITAT, a favor del Rut 7.639.949-2. Dicho Rut corresponde a la denunciante. Junto a dicha información, adjunta los documentos de fojas 49 a 51.

A su turno, en la información proporcionada al Tribunal por la citada AFP, agregada a fojas 60 a 62 de autos, consta que en la cartola de cotizaciones previsionales de la denunciante figuran 3 pagos efectuados el día 31 de Octubre de 2012, los que suman la cantidad de \$ 125.300, no figurando ningún otro ingreso o pago efectuado dicho día.-

Haciendo una correlación de ambas informaciones proporcionadas tanto por Servipag como la AFP Habitat , es dable concluir que solo fue imputado a la Cuenta previsional de la denunciante la suma de \$ 125.300, correspondiente a solo uno de los tres cobros cargados en la tarjeta de Cencosud de la denunciante. En efecto, en relación al cobro de \$ 70.000 que figura a fojas 18, y respecto del cual éste correspondería a cotizaciones en la AFP Habitat



SENTENCIA  
EJECUTORIADA

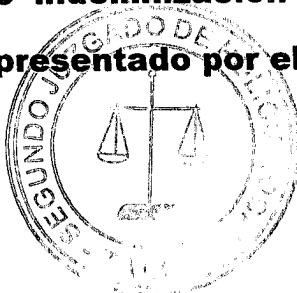
a favor de la denunciante, según lo informado por Servipag a fojas 52, lo cierto es que tal pago no figura en definitiva en la cartola previsional de la denunciante, como consta con la documentación aportada por la citada AFP a fojas 60 a 62 . Tampoco figura pago alguno de la misma fecha ascendente a \$ 34.190, suma cobrada en el estado de cuenta de fojas 18, y la denunciada no ha acreditado en autos el origen de dichos cobros de \$ 70.000 y \$ 34.190 ya referidos.-

Tal inconsistencia constituye, a juicio del sentenciador, contravención por parte de la denunciada a lo prescrito en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, por cuanto significa una violación a su obligación de respetar los términos y modalidades conforme a los cuales se ofreció y convino con el consumidor la prestación del servicio contratado, como asimismo, implica la prestación de un servicio que no garantiza al consumidor seguridad en las transacciones efectuadas mediante la tarjeta, causándole menoscabo producido por fallas o deficiencias en la calidad del respectivo servicio. Por las razones expuestas, se acogerá la denuncia de autos, y para la determinación de la aplicación de las multas correspondientes, el Tribunal tomará en especial consideración el deber de profesionalismo que debió tener el proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la consumidora, y el riesgo a que quedó expuesta la denunciante con motivo de los hechos materia de autos, lo anterior según lo ordena el inciso final del artículo 24 de la ley 19.496.-

**B) EN CUANTO A LO CIVIL:**

**SEXO::** Que, doña **MARCELA INES SAZO CHAVEZ** , ha procedido a deducir demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **TARJETA CENCOSUD** , representado por el Sr. **CARLOS ALVAREZ**

SENTENCIA  
EJECUTORIADA

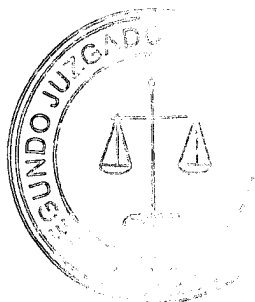


**AGUILERA, ambos con domicilio en Avda. Carlos Schorr N°411 de la ciudad de Talca, a objeto la denunciada sea condenada a pagarle la suma de \$229.490 por concepto de daño patrimonial y de \$600.000 por concepto de daño moral, más intereses y las costas de la causa.-**

**SEPTIMO: Que habiéndose establecido que los hechos denunciados constituyen infracción al artículo 12 Y 23 de la Ley 19.496, el Tribunal procederá a acoger asimismo la demanda civil de indemnización de perjuicios, en los términos que pasa a expresarse: En lo que respecta al daño emergente o directo, se dará lugar al mismo por la suma ascendente a \$ 104.190, correspondiente a los cobros no justificados de \$ 70.000 y \$ 34.190 que figuran en el estado de cuenta de fojas 18.-**

**OCTAVO: Que en lo que respecta al daño moral impetrado por la actora, esto es, la aflicción, sufrimiento o molestias experimentadas por la parte demandante con ocasión de los hechos materia de esta causa, resulta lógico que conforme a las razones de la sana crítica, debe ser compensada pecuniariamente--- estableciéndolo así la norma del art. 3, letra "e" de la Ley 19.496---, por lo que se regula prudencialmente su monto en la suma de \$ 300.000 ( trescientos mil pesos).-**

**NOVENO: Que, para que el dinero que reciba la demandante corresponda al mismo poder adquisitivo que le era propio a la fecha de acaecimiento de los hechos denunciados, las indemnizaciones señaladas precedentemente deberán ser pagadas reajustadas en el mismo porcentaje de variación del I.P.C., determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas entre el mes de Octubre de 2012, mes anterior de ocurridos los hechos y el mes anterior a aquel en que se paguen total y definitivamente dichas indemnizaciones.**



SENTENCIA  
EJECUTORIADA

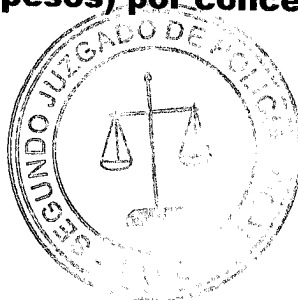
Por estas consideraciones, y conforme a lo prescrito en las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; de la Ley 18.287, sobre procedimientos antes los Juzgados de Policía Local; y de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; SE DECLARA:

1.-Que se acoge la denuncia infraccional deducida por doña MARCELA INES SAZO CHAVEZ, en consecuencia, se condena a " CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.", representada por don Carlos Alvarez Aguilera, o por quien ostente tal calidad en conformidad a lo prescrito en los artículos 50 C y 50 D de la Ley 19.496, a una multa a beneficio municipal ascendente a UTM 30, por infracción a lo prescrito en el artículo 12 y 23 de la Ley 19.496;

2.-- Despáchese orden de reclusión nocturna por quince Jornadas, en contra del representante de la denunciada, Don Carlos Alvarez Aguilera, o de quien ostente tal calidad en conformidad a lo prescrito en los artículos 50 C y 50 D de la Ley 19.496, si la sentenciada no pagare la multa impuesta dentro del quinto día, lo anterior por vía de sustitución y apremio y en conformidad a lo prescrito en el Art. 23 de la Ley 18.287;

3.-- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña MARCELA INES SAZO CHAVEZ, y se condena a la demandada a pagar a ésta la suma de \$ 104.190 ( ciento cuatro mil ciento noventa pesos) por concepto de daño emergente, más la suma de \$ 300.000 ( trescientos mil pesos) por concepto de daño moral,

SENTENCIA  
EJECUTORIADA



sumas que deberán ser reajustadas en la forma señalada en el considerando noveno de esta fallo, más los intereses para las operaciones de crédito de dinero reajustables que se devenguen entre el mes anterior a la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y el mes que preceda al del total pago efectivo.-

4.- Que se condena a la denunciada y demandada a pagar las costas de la causa.-

Regístrese, Notifíquese personalmente o por cédula , en conformidad a lo prescrito en el artículo 18 de la Ley 18.287, y en su oportunidad, ARCHIVASE.-

Causa Rol N° 1709-13-BRS/.

Resolvió el Sr. DEMETRIO BADER ZACARIAS, Juez Letrado Titular.  
Autoriza el Sr. PABLO PEREZ ROJAS, Secretario Letrado Titular.



SENTENCIA  
EJECUTORIADA

**2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL**  
**1. PONIENTE Nº 1133**  
**TALCA**

Talca, veinticinco de Febrero de dos mil dieciséis.-

**CERTIFICO:**

Que la copia del fallo que antecede rolante desde fojas 64 a 67 de autos, corresponde a la causa Rol 1709-2013/PJL., es copia fiel de su original, que he tenido a la vista.

  
**PATRICIO VERGARA LETELIER**  
**SECRETARIO SUBROGANTE**

