

Cerrillos, dos de octubre de dos mil quince.

Rol 43.926/AA

004315

VISTOS:

PRIMERO: Que en lo principal del escrito de fojas 1 don JUAN FERNANDO OVALLE HERRERA, ayudante de jardinero, domiciliado en Lo Martínez N° 1064, comuna de Isla de Maipo, presentó denuncia por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, en contra de la empresa CENCOSUD S.A. (ADMINISTRADORA DE TARJETAS), representada en conformidad al artículo 50 C del citado cuerpo normativo por don JAIME CRUZAT NÚÑEZ, ambos domiciliados en avenida Américo Vespucio N° 1501, Mall Plaza Oeste, de esta comuna; y, además, presentó en el primer otrosí de fojas 1, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma empresa antes individualizada, para que sea condenada a pagarle la suma de \$487.068 pesos por daño emergente, y \$500.000 pesos por daño moral, más las costas de la causa.

Fundó su presentación en que por un error imputable a la denunciada, le habrían facturado durante el mes de febrero del año 2014 la cantidad de \$492.068 pesos, debido a que se le habría efectuado durante el mes de diciembre del año 2013 el cobro de una cuota dos veces. Que frente a ello, personal de Cencosud S.A. le pidió las disculpas del caso, informándole que la situación antes descrita surgió a causa de la devolución de un televisor defectuoso, y una tablet que se habría cargado dos veces, lo que no fue descontado de su cuenta. Que por ese motivo una ejecutiva le señaló que el valor real de su cuota mensual que debía pagar ascendía a la cantidad de \$341.135 pesos, la que tras ser pagada solucionaría los problemas de su cuenta, por lo que cumplió con ello, pagando ese monto, y solicitando que se analizara su cuenta para no sufrir los mismos inconvenientes.

Que no obstante lo anterior, en el mes de marzo de 2014, a su juicio la mala gestión de los ejecutivos de la empresa habría generado que se le recargara la diferencia que no había pagado, cobrándosele la suma de

\$487.068 pesos. Que nuevamente concurre a dependencias de la demandada, para efectos de solicitar que se corrigiera el error y así poder pagar lo que efectivamente adeudaba, sin embargo su solicitud no fue atendida, y solo le dijeron que el "sistema" arrojaba dicho monto, el cual debía pagar para no incurrir en mora. Que en atención a lo antes expuesto, indicó haber presentado una denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor sin obtener una solución a su problema, por cuanto la denunciada habría informado que no existía irregularidad alguna en los cobros, ofreciendo como única solución la posibilidad de repactar la deuda. Finalmente, señaló que pese a haber tratado de contactar al gerente de la tienda o al encargado del área comercial, no ha obtenido solución a su problema, recargando su crédito, el cual asciende a la suma de \$938.000 pesos a la fecha de la demanda.

A fojas 17 consta haberse notificado a CENCOSUD S.A. la denuncia y demanda.

SEGUNDO: Que a fojas 82 y siguientes rola el acta de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, donde la demandada CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., sociedad comercial, con domicilio en avenida Presidente Kennedy N° 9.001, piso 4, comuna de Las Condes, representada por el abogado don Juan Esteban Rivas Dibán, este último domiciliado en avenida El Golf N° 40, piso 15, de la misma comuna, contestó por escrito que acompañó a fojas 45 a la 51, tanto la denuncia como la demanda civil interpuestas en contra de su defendida solicitando su rechazo, con costas, sobre la base de los siguientes antecedentes:

1. Que el actor funda su denuncia y demanda, en que en su estado de cuenta de su tarjeta *Más París* del mes de febrero del año 2014, se le habría efectuado un supuesto cobro por el monto de \$492.068 pesos, en atención a que se le estaría facturando una cuota dos veces, lo que no es efectivo.

2. Que en el estado de cuenta del mes de enero de 2014 de la tarjeta *Más París* del actor, se le aplicó una nota de crédito por \$159.990 pesos, abonando este monto a la cuenta, sin embargo no se realizó el prepago, esto es, acelerar el cobro de las cuotas aún no facturadas, por lo tanto, en el estado de cuenta se informó un monto menor al que correspondía a las cuotas del mes.

3. Que la situación antes descrita fue regularizada el 10 de febrero de 2014, procediendo a prepagar la compra anulada por \$159.990 pesos, lo que se refleja en el estado de cuenta de febrero de 2014.

4. Que sin perjuicio de lo anterior, la denunciada señala que el actor de autos no ha realizado el pago de los montos facturados en sus estados de cuenta desde marzo de 2014 en adelante, solo registrando abonos. Que en atención al comportamiento de pago irregular efectuado por el señor Ovalle Herrera, es que se generaron intereses y gastos de cobranza, los que se encuentran bien aplicados, aumentando la deuda a la fecha, a la suma de \$1.785.213 pesos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

TERCERO: Que el denunciante ha sostenido que la empresa administradora de tarjetas le aplicó cobros indebidos a su tarjeta de crédito, habiéndose facturado durante el mes de febrero del año 2014 la suma de \$492.068 pesos. Que lo anterior habría tenido su origen, en el hecho de que durante el mes de diciembre del año 2013 se le habría cobrado una cuota dos veces, no regularizándose dicho error y trayendo como consecuencia el abultamiento de su deuda en los meses siguientes.

Por su parte, la denunciada ha sostenido que lo anterior no es efectivo pues a la cuenta del denunciante se le aplicó una nota de crédito que se abonó en su tarjeta durante el mes de enero de 2014, sin haberse acelerado el cobro de las cuotas no facturadas, por lo que el monto informado durante ese mes fue menor a aquel que efectivamente adeudaba el actor. Agregó asimismo, que el denunciante no habría pagado los montos facturados desde marzo de 2014 en adelante, solo realizando abonos, razón que ha llevado a que su deuda aumente, considerando los intereses y gastos de cobranza generados.

CUARTO: Que el denunciante a fin de acreditar su versión de los hechos acompañó la siguiente prueba documental: (1) Estado de cuenta nacional de su

tarjeta de crédito al 24 de enero de 2014, la que rola a fojas 57 a la 59; (2) Estado de cuenta nacional de su tarjeta de crédito al 21 de febrero de 2014, la que rola a fojas 61 a la 63; (3) Estado de cuenta nacional de su tarjeta de crédito al 24 de marzo de 2014, la que rola de a fojas 65 a la 67; (4) Estado de cuenta nacional de su tarjeta de crédito al 24 de mayo de 2014, la que rola a fojas 69 y siguientes; (5) Estado de cuenta nacional de su tarjeta de crédito al 23 de abril de 2014, la que rola a 68; (6) Estado de cuenta nacional de su tarjeta de crédito al 24 de diciembre de 2013, la que rola a fojas 52 a la 54; (7) Copia de una nota de crédito a nombre del denunciante Juan Ovalle, emitida el 18 de enero de 2014, por devolución de un televisor LED 32 SONY, por la cantidad de \$179.990 pesos, la que rola a fojas 55; (8) Comprobante de pago por la suma de \$144.800 pesos, emitido el 9 de enero de 2014, el que rola a fojas 56; (9) Comprobante de pago (suma y emisor ilegibles) que rola a fojas 60; (10) Comprobante de pago por \$50.000 pesos, emitido por la denunciada, el que rola a fojas 64; (11) Comprobante de pago por \$100.000 pesos, emitido por Cencosud, el que rola a fojas 69; (12) Comprobante de pago por \$100.000 pesos, emitido por Cencosud, el que rola a fojas 70; (13) Documento titulado ficha de caso N° 6783546, cuya descripción señala "*reclamos – escalamiento de reclamos – posible Sernac*" emitido por la empresa Cencosud, donde se explica el estado de la cuenta del denunciante, el que rola a fojas 70; (14) Comprobante de pago por \$40.000 pesos, el que rola a fojas 71; (15) Cupón de pago a nombre del actor, con vencimiento el 8 de agosto de 2014, por \$979.616 pesos, el que rola a fojas 72; (16) Correos electrónicos sostenidos entre el actor y la empresa, en respuesta al reclamo presentado por el primero, los que rolan a fojas 73 a la 75; (17) Documento titulado como "*ficha de consulta de caso*" N° 6622633, donde el denunciante presenta el reclamo por cobro duplicado, que habría ocurrido en el mes de diciembre de 2013, y la respuesta de la empresa con el documento N° 6622664, los que rolan a fojas 76 y 77, respectivamente; (18) Documento titulado como "*Comprobante sistema de seguimiento de casos*" N° 6622664, en el que se señala que la cuenta del cliente presenta saldos pendientes que deben ser analizados, el que rola a fojas 78; (19) Correo electrónico sostenido entre el denunciante y un empleado de la empresa Cencosud el 7 de mayo de 2014, el que rola a fojas

~~X~~

79; y, (20) Carta datada el 29 de mayo de 2014 emitida por Cencosud, en la que responde al reclamo que presentó el usuario ante el Servicio Nacional del Consumidor, la que rola a fojas 80 y 81.

QUINTO: Que la denunciada a fin de acreditar su versión de los hechos, acompañó la siguiente prueba documental: (1) Estado de cuenta nacional de la tarjeta de crédito del denunciante al 24 de enero de 2014, la que rola a fojas 26 a la 28; (2) Estado de cuenta nacional de la tarjeta de crédito del denunciante al 21 de febrero de 2014, la que rola a fojas 29 a la 31; (3) Estado de cuenta nacional de la tarjeta de crédito del denunciante al 24 de marzo de 2014, la que rola a fojas 32 a la 34; (4) Estado de cuenta nacional de la tarjeta de crédito del denunciante al 24 de mayo de 2014, la que rola a fojas 35 a la 37; (5) Estado de cuenta nacional de la tarjeta de crédito del denunciante al 24 de abril de 2014, la que rola a fojas 38 a la 40; (6) Estado de cuenta nacional de la tarjeta de crédito del denunciante al 24 de julio de 2014, la que rola a fojas 41 a la 42; y, (7) Estado de cuenta nacional de la tarjeta de crédito del denunciante al 23 de junio de 2014, la que rola a fojas 43 a la 44.

SEXTO: Que a fojas 91 el Tribunal decretó como medida para mejor resolver oficiar al Servicio Nacional del Consumidor, específicamente a la unidad Sernac Financiero, para efectos de informar sobre los siguientes aspectos: (1) Existencia de supuestos cobros indebidos efectuados por el proveedor, al tenor de la denuncia y los estados de cuenta que rolan en autos, a partir del mes de diciembre de 2013; (2) Clarificar el significado de una de las alegaciones formuladas por la denunciada en su escrito de contestación, específicamente a fojas 45, cuando se refiere a la aplicación de una nota de crédito por \$159.000 pesos, que se habría abonado a la cuenta del usuario, alegación que se entiende por reproducida en este fallo; y, (3) Complementar la información solicitada en los puntos 1 y 2 anteriores con cualquier otro antecedente que permita generar convicción sobre la veracidad de los hechos denunciados.

Que a fojas 93 a la 95, don Guillermo Fuenzalida Zickendrat, Jefe de la Unidad de Análisis Financiero del Servicio Nacional del Consumidor, realizó un análisis de la controversia generada en la presente causa, considerando los

medios de prueba aportados, expresando lo siguiente: a) En cuanto a la compra duplicada por un monto de \$59.331: "En el estado de cuenta de diciembre de 2013 se pueden observar dos operaciones por \$59.331 pesos cada una...correspondientes a dos cargos por el concepto de compra en cuotas en el departamento de computación. En el mismo estado de cuenta se puede apreciar una glosa por el concepto de nota de crédito por \$-59.331, la que suponemos se realiza con la finalidad de reversar una de las operaciones duplicadas descrita anteriormente. De acuerdo a lo expresado por Cencosud en su correo electrónico de fecha 7 de mayo de 2014 (fojas 79) y carta del 29 de mayo 2014 (fojas 80), una de las operaciones fue anulada el mismo día en que se efectuó, reincorporando el monto de la compra al cupo de la tarjeta, sin embargo no se aceleraron las cuotas, es decir el consumidor canceló el precio del artículo con intereses en el plazo estipulado. En los estados de cuenta de los meses de enero, febrero y marzo es posible identificar los cobros de las cuotas de ambas compras cada una por \$21.214 pesos. Por otra parte se observa que los intereses de las cuotas de una de las compras duplicadas, fueron devueltos al cupo de la tarjeta el día 22 de abril de 2014, en la operación N° 300400000000, por un total de \$4.311 pesos (fojas 39);

b) Compra por un monto de \$159.900 pesos, cuyo producto fue devuelto: En el estado de cuenta del mes de enero se puede observar una compra en 12 cuotas, por un monto de \$159.900 pesos (operación N° 120100412643) en el departamento de electrónica mayor realizada el día 12/01/2014. Cabe hacer presente que esta compra se informa en el apartado denominado "4. Información compras en cuota en periodo", es decir, se encuentra dentro de aquellas compras que no se incluyen en la facturación del estado de cuenta del mes en cuestión, sino que lo serán en el mes siguiente (ello se puede apreciar en el detalle del número de cuotas que señala 00/12). Asimismo, en este estado de cuenta se evidencia una nota de crédito el día 18 de enero de 2014 por \$-159.990 pesos, reversando la operación descrita anteriormente. Respecto a clarificar el significado, desde el punto de vista técnico, de la afirmación de la empresa denunciada de que "se aplicó una nota de crédito por \$159.900 pesos, abonando este monto a la cuenta, sin

embargo no se realizó el prepago, esto es acelerar el cobro de las cuotas aún no facturadas, por lo tanto en el estado de cuenta se informó un monto menor al que correspondía a la cuota del mes” podemos señalar que al realizarse el reintegro del monto 22 días antes de que dicha compra sea cargada al cupo de la tarjeta, provoca que efectivamente el monto facturado mensual sea inferior al que realmente se adeuda en el mes, pues se descuenta un monto que no alcanzó a ser facturado. Es decir se realiza una especie de “abono negativo” a la cuenta a través de la nota de crédito. Ello justifica que se prepague tal operación con posterioridad, lo que se realiza con fecha 10 de febrero de 2014 a través de la operación N° 12010041643 que aparece en el estado de cuenta del mes de febrero. Finalmente cabe destacar que no se observa cobro de cuotas asociados a esta operación en el estado de cuenta del mes, ni de los meses sucesivos, por dicho concepto o monto. Por lo anterior se deduce que la compra fue efectivamente anulada no generando intereses ni cuotas posteriores.”

SÉPTIMO: Que para efectos de resolver la controversia planteada debe dejarse establecido que don Juan Fernando Ovalle Herrera, denunció una infracción a Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por existir una supuesta irregularidad en los cobros realizados por Cencosud S.A en su tarjeta de crédito, pues la cantidad que dicha empresa pretende cobrar por el uso de su tarjeta de crédito, tras haberse producido una duplicidad de cobros durante el mes de diciembre, no correspondería a la suma de dinero que efectivamente debe el actor. Lo anterior se desprende del contenido de su denuncia, particularmente en el N° 4, a fojas 2. Complementa lo anterior, el hecho de que la solicitud de indemnización de perjuicios, que requiere para su procedencia de una relación de causalidad entre la infracción y el daño ocasionado, justamente pretende obtener la cantidad a que ascenderían estos supuestos cobros indebidos, los que habrían sido cargados en la tarjeta de crédito del denunciante.

OCTAVO: Que de acuerdo con lo expuesto en el considerando anterior, los medios de prueba aportados, especialmente los estados de cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante, y teniendo presente además la información

proporcionada por el SERNAC FINANCIERO, este sentenciador se ha generado la convicción de que la empresa denunciada no incurrió en infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pues no existió cobro indebido por el que el denunciante haya debido desembolsar una determinada suma de dinero. Que en este sentido, si bien existió un error en la facturación de la tarjeta de crédito del denunciante durante el mes de diciembre de 2013, dicho error fue revertido por la denunciada. En cuanto a la denuncia por infracción al artículo 3, letra b), referido a la obligación de los proveedores de entregar a los consumidores una información veraz, este sentenciador no se ha generado convicción sobre su ocurrencia, pues de los correos electrónicos sostenidos entre las partes durante la época en que habría tenido lugar la supuesta infracción, la empresa denunciada fue clara en exponer los hechos ocurridos, las soluciones que se adoptarían y las acciones realizadas, para dejar sin efecto los cobros que se habían aplicado en la tarjeta del denunciante.

NOVENO: Que de acuerdo a los antecedentes que constan en el proceso y conforme a las reglas de la sana crítica, este tribunal no se ha formado convicción acerca de que la empresa Cencosud S.A. hubiere incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, pues del análisis de los documentos que obran en la presente causa, ha quedado acreditado que no hubo cobros indebidos en la tarjeta de crédito del denunciante.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:

DÉCIMO: Que de acuerdo a lo concluido en los motivos octavo y noveno, se rechazará la demanda civil por carecer de fundamento infraccional.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 8, 14, 18 y 23 la ley 18.287; artículo 13 de la ley 15.231; y pertinentes de la ley 19.496, se declara:

1) Que se rechazan tanto la denuncia como la demanda civil presentadas en el escrito de fojas 1 y siguientes, por las razones expuestas en los

considerandos de esta sentencia, especialmente los motivos conclusivos 8, 9 y 10.

2) Que no ha lugar a la condena en costas solicitada por la denunciada, por estimarse que el actor ha tenido motivo plausible para litigar.

ANOTESE, DEJESE COPIA, NOTIFIQUESE POR CARTA CERTIFICADA Y DESE CUMPLIMIENTO POR LA SECRETARIA (S) DEL TRIBUNAL CON LO ORDENADO EN EL ARTICULO 58 BIS DE LA LEY 19.496, UNA VEZ EJECUTORIADA ESTA SENTENCIA.

Rol 43.926/AA

Dictada por el Juez Titular don Juan José Correa González.



Autoriza la Secretaria (S) doña Carolina Valdebenito Negri.