

Rol. 75.836-6

**QUILICURA, tres de Noviembre de dos mil quince.-**

### **VISTOS Y CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que, por el escrito de fs.1 doña KARLA ANDREA ABALOS GONZALEZ, Rut N° 14.126.004-9, Administrativa, domiciliada en Ramón Ángel Jara N° 429 de la Ciudad de Santiago, interpuso denuncia por infracción a la Ley 19.496 en contra de EASY- CENCOSUD, ignora Rut, representada por Gerente General o Jefe de la Oficina conforme a lo dispuesto en el artículo 50 Letra C y D de dicha Ley, domiciliado en calle Lo Marcoleta N° 315 de esta comuna, sosteniendo que el día dos de Septiembre del año en curso requirió de entidades bancarias un préstamo hipotecario donde le manifestaron que se encuentra en Dicom por una cuota impaga a la empresa denunciada en circunstancias que cerro su tarjeta con fecha 21 de abril del 2014; a raíz de lo anterior se comunicó telefónicamente a la oficina de Atención al Cliente donde se comunicó con HECTOR MORALES al que le expuso el caso y le solicito un certificado que indicara que no tenía ninguna deuda con ellos y se trataba de un error de EASY; luego el día siete se comunicó con la empleada ROXANA ARAUCO para ver cómo le iba con lo solicitado y ésta le manifestó que su solicitud no la habían ingresado por lo que debía esperar siete días más; el día ocho volvió a llamar comunicándose con ROCIO GUAMAS la que le manifestó que debía ir personalmente a la oficina donde había cerrado la tarjeta para que ellos le dieran el certificado solicitado yendo el día once a la tienda ubicada en Lo Marcoleta hablo con CLAUDIA CORTES que irónica y burlesca por lo acontecido le señalo que tenía que llamar al 6004505000 para que le enviara los certificados pues ellos no estaban para eso y luego la sub administradora ROSA LUCERO le dijo que tenía que ir a la tienda de Chicureo, etc. , termina sosteniendo que tanto en la Superintendencia de Banco y en el Boletín Comercial le manifestaron que aunque ellos le dieran un certificado igual quedaría este antecedente en su historial para siempre.

Por el primer otrosí de este escrito demanda el pago la suma \$ 8.000.000 más Intereses reajustes y costas acciones que fueron notificadas a fs. 9;

**SEGUNDO:** Que, a fs. 12 se celebró el comparendo decretado por el Tribunal en rebeldía de EASY-CENCOSUD; la denunciante y demandante no rindió prueba testimonial limitándose a reiterar el documento a fs. 7 y a acompañar ficha de consulta de caso e informe de deudas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras;

**TERCERO:** Que, analizado el mérito de los antecedentes de la causa, conforme con las reglas de la sana crítica, el Sentenciador ha llegado a la convicción que en los hechos denunciados por doña KARLA ABALOS GONZALEZ la denunciada y demandada EASY- CENCOSUD ha cometido infracción a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores toda vez que, actuando con negligencia, le ha causado un menoscabo al enviar al Boletín Comercial una deuda inexistente que se mantiene hasta la fecha de la presentación de fs. 1 a pesar de que la actora cerró su Tarjeta de Crédito el día 21 de abril de 2014 por lo que de conformidad a lo dispuesto en el art. 3 letra e) en relación con el art. 24 de la señalada Ley debe ser sancionada al pago de una multa y condenada a la reparación por el daño moral que le han causado;

**CUARTO:** Que, para arribar a la convicción expresada en el considerando anterior el sentenciador ha tenido especialmente presente el certificado agregado a fs. 7 extendido por CAT Administradora de Tarjetas que señala que la actora al día 16 de septiembre de 2015 no presenta deuda con CENCOSUD mas el documento de fs. 10 titulado ficha de consulta de caso en el que se sostiene que la denunciante y demandante cerró su tarjeta de crédito el día 21 de abril de 2014 más el documento de fs. 11 evacuado el día 26 de octubre de 2015 por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras que informa que doña KARLA ABALOS GONZALEZ mantiene una deuda con la denunciada y demandada por \$57.330.- antecedentes que no fueron contradichos por la empresa denunciada y demandada en la oportunidad procesal correspondiente todo lo que lleva al Tribunal a sostener la veracidad de los hechos materia de la denuncia;

**QUINTO:** Que, en autos se ha deducido una demanda de indemnización de perjuicios la que obliga perseguir una responsabilidad civil cuasi delictual;

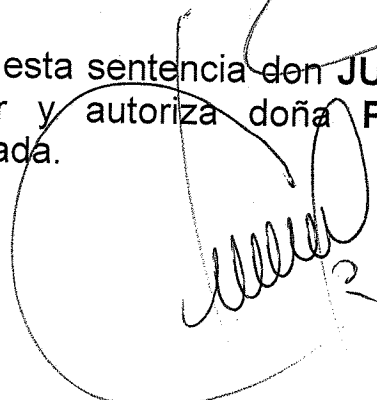
**SEXTO:** Que es un elemento de toda responsabilidad civil cuasi delictual el que concurra la culpa (que en la especie se expresa en infracciones a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores) y, como se ha visto en la parte anterior de esta sentencia, este elemento se ha configurado en contra de la empresa demandada quien ha sido declarada autora de una infracción que ha sido la causa principal y determinante de los daños cuya indemnización se solicita razones que llevan al Tribunal a acoger la demanda en la forma que se determinará más adelante;

**SEPTIMO:** Que, por el escrito a fs. 1 doña KARLA ABALOS GONZALEZ solicitó se condenara a EASE-CENCOSUD al pago de la suma de \$8.000.000 por concepto de daño moral conforme a lo establecido en el art. 3 letra e) de la Ley 19.496 argumentando que desde el día 2 de Septiembre del año en curso lo sufre dado que al solicitar una crédito hipotecario se encontró con la terrible noticia que su historial bancario se vio seriamente afectado por culpa de la demandada la que erróneamente envió sus datos a Dicom y a la Superintendencia de Bancos lo que es gravísimo pues aunque ellos la saquen de Dicom siempre quedara en su historial en el sistema interno de esas instituciones sufriendo ya el efecto del hecho denunciado al negársele el préstamo hipotecario generándole, también, problemas en el ámbito laboral por la ausencias reiteradas a su trabajo por los trámites demandados más serios problemas psicológicos y emocionales lo que le ha traído frustración en sus metas y sueños causándole depresión y angustia todo lo que acredita el menoscabo que señala el art. 24 de la Ley 19.496 y que el Tribunal comparte pues los hechos denunciados no han sido contradichos por la demanda teniéndose, además, presente lo señalado por la demandada en el sentido de que concurrió muchas veces a las oficinas de Easy en busca de solución la que no le fue dada hasta la fecha de interposición de la demanda lo que demuestra la negligencia de la demandada todo lo que lleva a acoger la demanda ponderando prudencialmente el daño moral causado;

Y vistos, además, lo dispuesto en la Ley No. 15.231; los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; Ley No. 19.496; arts. 2314 y 2329 del Código Civil y 144 del Código de Procedimiento Civil se declara:

- 1.- Que, se acoge la denuncia de fs. 1 y se condena a EASY-CENCOSUD a pagar una multa equivalente a 30 UTM;
2. Que se acoge la demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito agregado a fs. 1 sólo en cuanto se condena a EASY-CENCOSUD a pagar a doña KARLA ANDREA AVALOS GONZALEZ la suma de \$ 3.500.000.-reajustada en la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de esta sentencia y su pago efectivo e intereses corrientes entre la fecha en que quede ejecutoriado el fallo y su pago efectivo, con costas;
- 3.- Remítase copia de esta sentencia al SERNAC.-  
Despáchese orden de reclusión nocturna si no cancelare la multa dentro del plazo legal.  
**Notifíquese, anótese y archívese.**

Dictó esta sentencia don **JUAN ANTONIO GONZÁLEZ CERÓN** Juez Titular y autoriza doña **PRISCILA ARROYO PÉREZ** Secretaria Abogada.



Handwritten signature of Priscila Arroyo Pérez, Secretary, with a circled '2' below it.

