

**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

Fojas 32

La Florida, veintisiete de julio de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 1, rola copia de respuesta remitida por CENCOSUD al SERNAC.

A fojas 2, rola copia de comprobante de pago de cuota 9 de fecha 04 de noviembre de 2015.

A fojas 3, rola copia de comprobante de pago de cuota 10 de fecha 21 de marzo de 2016.

A fojas 4, rola copia de comprobante de pago de cuota 11 de fecha 21 de marzo de 2016.

A fojas 5, rola copia de Ficha de Consulta de Caso de fecha 08 de abril de 2015

A fojas 6, rola copia de Ficha de Consulta de Caso de fecha 08 de abril de 2015.

A fojas 7 y 8, rola copia de reclamo efectuado ante el SERNAC por la parte denunciante.

A fojas 9, rola copia de Ficha de Consulta de Caso de fecha 17 de noviembre de 2015.

A fojas 10, rola copia de reclamo efectuado ante el SERNAC.

A fojas 11, rola copia de Ficha de Consulta de Caso de fecha 10 de noviembre de 2015.

A fojas 12, rola denuncia infraccional y demanda civil deducida por HORTENSIA EMELINA BASTÍAS LIZAMA, peluquera, cédula de identidad 8.193.193-3, domiciliada en calle Marcela Paz 3521, Jardín Alto, La Florida, en contra de CENCOSUD, representada por estos efectos por EULOGIO GUZMÁN LLANO, ambos domiciliados en calle Agustinas 785 piso 3, Santiago, por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señalando que solicitó un préstamo a la tienda París, el que fue otorgado, sin embargo, al intentar realizar el pago de la cuota N° 7, no le fue recibido, aduciendo por parte de la proveedora que la cuota anterior, es decir la cuota N° 6, se encontraba impaga, lo cual no era efectivo. Ante esto, recurrió al SERNAC, obteniendo con ello que la empresa reconociera que se trataba de un error de ellos. Posteriormente, al intentar realizar los pagos de las cuotas restantes, se producía el mismo problema, no permitiéndole el pago correspondiente, de modo que hubo de recurrir nuevamente al SERNAC, con cuya mediación, obtuvo el reconocimiento de los pagos efectuados y la posibilidad de pagar los restante, pero al concurrir a realizar los



**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

Fojas 33

pagos, se le cobraban, además, intereses y multas que no correspondían. Hasta ahora no ha podido realizar los pagos atendido lo anterior.

A fojas 18, rola acta de notificación por cédula de denuncia y demanda civil a CENCOSUD por medio de su representante EULOGIO GUZMÁN LLANO.

A fojas 19 y 20, rola copia de mandato judicial conferido por CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. al MIGUEL ANGEL GAMBOA SCHELL.

A fojas 21 y 22, rola copia de cartola de producto.

A fojas 23, rola copia de Formulario Único de Atención de Público de fecha 05 de febrero de 2016.

A fojas 24, rola copia de carta respuesta emitida por CENCOSUD al SERNAC.

A fojas 25, rola contestación de denuncia y demanda civil por la parte de CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., solicitando sean rechazadas, señalando que con fecha 02 de febrero de 2015 la parte de BASTÍAS LIZAMA contrató un crédito de consumo por la suma de \$590.000.- en 44 cuotas de \$44.289.- cada una. Posteriormente, se produjo un problema operativo en el ingreso oportuno del pago de la cuota N° 6, provocando un desfase en la aplicación de los pagos restante. A fin de aclarar la situación, se procedió a regularizar los pagos de las cuotas N° 9, 10 y 11. DE acuerdo a esta solución, se informó el procedimiento para el pago de las cuotas sucesivas, sin cargos e intereses, debiendo la denunciante señalar en Espacio Financiero de Tienda París al que concurriría para coordinar con un ejecutivo la recepción de los pagos sin dichos cargos e intereses, pero al no haber confirmación del cliente, los pagos no fueron recepcionados porque en el sistema computacional arrojaba las cuotas con los cobros indicados.

A fojas 29, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante de BASTÍAS LIZAMA, y de la parte denunciada y demandada de CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. representada por el abogado MIGUEL GAMBOA SCHELL. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

A fojas 31, quedaron estos autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

1º) Que la presente causa se inició con denuncia y demanda civil deducida por BASTÍAS LIZAMA en contra de CENCOSUD por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos a los Consumidores, toda vez que habiendo contratado un crédito de consumo con la denunciada, ésta habría incurrido en errores al aplicar los pagos, impidiéndole efectuar



**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

34
Fojas

los siguientes, y al realizar la aclaración pertinente, le han cobrado intereses y multas cuando ha concurrido a pagar.

2º) Que la parte de CENCOSUD contesta denuncia y demanda civil a fojas 25, solicitando se rechacen en todas sus partes, puesto que si bien se incurrió en un error, la consumidora debía señalar el Espacio Financiero de la Tienda París al que concurriría para coordinar con un ejecutivo la recepción de los pagos sin multas ni intereses, lo que no habría realizado, de modo los cajeros no recepcionaron los pagos ya que por sistema computacional arrojaba el monto con los cargos indicados.

3º) Que se encuentra acreditado mediante presentaciones de fojas 12 y 25 que BASTÍAS LIZAMA contrató con CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. un crédito de consumo por un monto de \$590.000.-, el que debe ser pagado en cuotas de \$44.389.-, sin embargo, se presentó un problema por parte de la empresa en la aplicación de los pagos, de modo que la denunciante no podía realizar el pago de las siguientes cuota.

4º) Asimismo, se encuentra acreditado que la parte de BASTÍAS LIZAMA recurrió al SERNAC fin de obtener solución a este problema, como consecuencia de lo cual, la proveedora reconoció los pagos no aplicados, permitiendo, por tanto, a la consumidora realizar los pagos, pero al verificarse esta aclaración, éstos eran cobrados con intereses y multas.

5º) Que la parte de CENCOSUD (CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.) aduce que para que BASTÍAS LIZAMA pudiese realizar los pagos sin los cargos indebidamente cobrados, tenía que enviar un correo electrónico a Cecilia.quiralgomez@cencosud.cl a fin de informar a qué Espacio Financiero de Tienda París concurriría a realizar los pagos para que éstos fueran efectuados sin los cargos referidos, lo que hizo.

6º) Que esta Magistratura estima que habiendo la proveedora cometido el error de aplicar los pagos efectuados oportunamente, lo que trajo como resultado la imposibilidad de la denunciante de realizar los pagos sucesivos y, en consecuencia, incurrir en la morosidad que implicaba el pago adicional de intereses y otros cargos, le corresponde precisamente a la empresa denunciada realizar los trámites necesarios para que BASTÍAS LIZAMA hiciera dichos pagos libres de todo otro cargo en cualquier lugar habilitado para ello.

7º) Que, por lo tanto, la denunciada tiene la obligación, en este caso, de efectuar todas las gestiones necesarias para mitigar las consecuencias negativas que esta situación le produjo a BASTÍAS LIZAMA, lo que no hizo e, incluso, le atribuyó a ella la obligación de informar el lugar donde realizaría el pago para hacerle el cobro sin cargos adicionales, en circunstancias que el deber de la empresa es informar de tal situación a nivel general para precisamente evitarle molestias a, en este caso, BASTÍAS LIZAMA.

8º) Que analizados los antecedentes allegados al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica, permiten a este sentenciador concluir que CENCOSUD (CAT ADMINISTRADORA



**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

Fojas 35

DE TARJETAS S.A.) cometió infracción al artículo 12 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, por lo que será sancionada de conformidad al artículo 24 de la misma Norma.

9º) Que habiéndose acreditado en autos la relación causal entre la responsabilidad infraccional de CENCOSUD (CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.) y los daños provocados a BASTÍAS LIZAMA, la demanda civil de fojas 12 será acogida, condenándose a la demandada a pagar dichos daños.

10º) Que el daño moral será avaluado en la suma de \$200.000 (doscientos mil pesos).- , constituido en este caso, por los evidentes disgustos y frustración sufrida por la actora, quien habiendo cumplido oportunamente su obligación de pago, le fue desconocida, provocando que se le considerará morosa, cobrándole, en consecuencia, cargos en atención a ello, encareciendo, por tanto, el producto contratado. Asimismo, la afección psicológica que conlleva recurrir una y otra vez a la empresa a fin de obtener la solución a su problema, sin tener resultado, debiendo acudir al SERNAC para ello e, incluso así, continuaban los cobros adicionales.

11º) Que la cantidad antes dicha deberá ser reajustada de acuerdo a la variación que hubiese experimentado el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, y devengará intereses corrientes desde que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada, con costas.

12º) Que no se concederán los daños materiales solicitados toda vez que no fueron acreditados por los medios de prueba legal.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, las facultades conferidas por las Leyes 15.231 y 18.287, y lo dispuesto en los artículos 12, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496.

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

Ha lugar al denuncia de fojas 12 y, en consecuencia, se condena a CENCOSUD (CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.), ya individualizada, a pagar una multa a beneficio fiscal de 3 (tres) U.T.M., por infringir el artículo 12 de la Ley 19.496.

Si la multa impuesta no fuere pagado dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, aplíquense las vías de sustitución y apremio, contemplados en el artículo 23 de la Ley 18.287, en contra del infractor, previa certificación por parte del Señor Secretario del Tribunal.



**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

Fojas 36

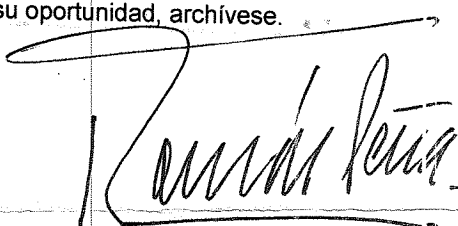
EN LO CIVIL:

Ha lugar a la demanda civil de fojas 12, solo en cuanto se condena a CENCOSUD (CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.), ya individualizada, a pagar a HORTENSIA EMELINA BASTÍAS LIZAMA o a quien sus derechos representen la suma de \$200.000 (doscientos mil pesos)-, con los reajustes e intereses calculados en la forma contemplada en el considerando 11° del presente fallo, con costas.

Una vez ejecutoriado el presente fallo, remítase copia del mismo al Servicio Nacional del Consumidor a fin de dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

ROL N° 1.808-2.016/J.E.



Dictada por don **RAMÓN PEÑA VILLA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida.

