



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL OSORNO
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO
CHILE

ORD. N° 3566 /

ANT.: Causa rol N° 5.750-2015 (JPM)
Segundo Juzgado de Policía
Local de Osorno.

MAT.: Remite copia de sentencia.

Osorno, 26 de abril del 2017.-

DE : GERARDO ROSAS MOLINA.
JUEZ SUBROGANTE DEL SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

A : SR. MIGUEL LÓPEZ VILLEGAS
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
REGION DE LOS LAGOS.
Calle Balmaceda N° 241, PUERTO MONTT.

En la causa citada en el antecedente, caratulada "René Orlando Manríquez Binder con Cencosud Administradora de Tarjetas S.A.", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle a fin de remitir copia autorizada de las sentencias de primera y segunda instancia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496.-, sobre Protección de los derechos de los Consumidores.

Las referidas sentencias, se encuentran firmes o ejecutoriadas.

Saluda atentamente a Ud.

GERARDO ROSAS MOLINA
JUEZ SUBROGANTE



GARCE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA SUBROGANTE

GRM/GM/jpm

Distribución:

- Destinatario.
- Expediente
- Archivo.

Osorno, veinte de junio de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 12 y siguientes, en relación con los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes, rola querella por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por don **RENÉ ORLANDO MANRÍQUEZ BINDER**, jubilado, domiciliado en calle Los Digitales N° 1967, Población Bernardo O'Higgins, Osorno, en contra de **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, representado por doña **LORENA CARDENAS RIQUELME**, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Plazuela Yungay N° 645, Osorno, señalando que con fecha 20 de junio de 2015, tomó conocimiento de la existencia de una deuda con Tarjetas Más París, siendo incorporado en los registros financieros como deudor de dicha administradora de tarjetas crediticias. Agrega que en esa misma fecha consultó el estado de su deuda, la que ascendía a la suma de \$104.230, la que relaciona, a que con fecha 24 de octubre de 2012, hizo la compra de un celular en la tienda Paris de Osorno, por la suma de \$59.990, que se pagaría en 3 cuotas de \$21.318, indicando que con fecha 25 de octubre de 2015 pagó \$21.600, la misma cantidad el día 10 de diciembre de 2012 y \$17.500 el 14 de enero de 2013. Señala que posteriormente, el 8 de abril de 2013, realizó una segunda compra, por la suma de \$69.990, pagadera en 3 cuotas de \$24.872, pagando \$25.000 con fecha 6 de mayo de 2013, \$23.000 el 28 de mayo de 2013 y \$22.000 el 2 de julio de 2013. Agrega que, si bien reconoce que no alcanzó a cubrir con los pagos realizados el total de lo adeudado por concepto de interés y cargo, esta diferencia no ascendería a los \$10.000. Más adelante señala que con fecha 6 de julio interpuso un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor con la finalidad de encontrar una respuesta al incremento de lo

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
20 ABR. 2017
OSORNO,

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



adeudado, respondiendo la reclamada mediante carta de fecha 24 de julio de 2015, que solo se había pagado los montos capitales, agregando que se ha incrementado la diferencia insoluta, debido a gastos de cobranza, interés normal e interés por mora. Señala que con su conducta, la querellada infringió lo dispuesto en los artículos 37,38, 39 y 39 A de la Ley 19.496.

Basado en los mismos hechos expuestos en lo principal, y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 50 letra A), B) y C) de la Ley 19.496, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada por doña LORENA CARDENAS RIQUELME, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Plazuela Yungay N° 645, Osorno, a fin que sea condenada a pagarle \$3.000.000 por concepto de lucro cesante y \$6.000.000 por concepto de daño moral, todo lo anterior más reajustes, intereses y las costas de la causa. En el mismo libelo acompaña documentos en apoyo de su acción y comparece personalmente, sin patrocinio de abogado.

A fojas 19, la parte querellante aclara infracción descrita en la querella de fojas 12 y siguientes.

A fojas 28, la parte querellante rectifica el nombre la representante de la querellada y demandada civil, siendo ésta doña Lorena Carrasco Riquelme.

A fojas 33 el abogado Jaime Galdames Buhler comparece en representación de CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., el que en su calidad de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión asume el patrocinio y poder de la querellada y demandada civil.

A fojas 36, don René Manríquez Binder, confiere patrocinio y poder a la abogada Camila Lagos Mayorga.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original

OSORNO, 26 ABR 2017

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA(S)



A fojas 38, rola notificación a doña Lorena Carrasco Riquelme en representación de Cencosud Administradora de Tarjetas, de la querella y demanda civil de fojas 12 y siguientes.

A fojas 42, Camila Lagos Catalán delega poder al abogado Juan Lagos Catalán.

A fojas 120 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba decretada en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, asistida por su apoderado Juan Lagos Catalán y la parte querellada y demandada civil, asistida por su apoderado Jaime Galdames Buhler. La parte querellante y demandante civil ratifica la querella y demanda civil, solicitando se dé lugar a ellas en todas sus partes, con costas. A continuación la parte querellada y demandada civil, contesta querella mediante minuta escrita agregada a fojas 109 y siguientes, alegando en primer lugar la prescripción de la responsabilidad infraccional, señalando que en junio del año 2009, el actor y su mandante suscribieron un contrato de apertura del crédito y afiliación al sistema de la tarjeta Cencosud, línea de crédito que estaba asociada no solo a sus compras, sino a los gastos inherentes a la misma, esto es, seguro de desgravamen, cobranza, mantención, intereses de mora. Agrega que el origen de la deuda, impugnada en esta acción, se produce por la mora reiterada del actor en el cumplimiento de sus obligaciones, desde agosto del año 2013 en adelante, incrementada por los conceptos de seguros, intereses y mantención de la línea de crédito. Indica que la deuda del actor comenzó en agosto de 2013 y llegó hasta noviembre de 2014, cuando fue castigada en la suma de \$104.230, por registrar más de 180 días de mora, con los incrementos señalados. Señala que los estados de cuenta que mensualmente se remitían al

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 26 ABR. 2017

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



domicilio del deudor, reflejan no solo la deuda impaga, sino que además los intereses de mora, los gastos de cobranza, los seguros y los cargos de administración, todos contractualmente pactados. Indica que de forma inexplicable, el actor expone haber tomado conocimiento de la deuda, que se reflejó en el estado de cuenta de noviembre de 2014, recién en junio de 2015, agregando que la mora del actor, le fue informada en su estado de cuenta del mes de noviembre de 2014, interponiéndose la presente acción en agosto de 2015, esto es interponiendo la acción transcurrido el plazo de prescripción del artículo 26 de la Ley, encontrándose en consecuencia, prescritas la responsabilidad infraccional denunciada en autos. En subsidio solicita el rechazo de la demanda por no existir responsabilidad infraccional de su mandante, dado que la mora se inició en el mes de agosto del año 2013, la que se fue incrementando, por los conceptos de seguros, intereses y mantención de la línea de crédito, pagando el señor Manríquez sólo las compras, sin considerar los gastos asociados al crédito, generando el castigo de la deuda en el mes de noviembre de 2014. Agrega que los cargos generados corresponden a seguro de desgravamen, que corresponden a un seguro opcional por el valor de \$690 mensuales y que solo se cobran, si la deuda total, es superior a \$1.000 al día anterior a la fecha de facturación de la cuenta, seguro que es contratado al momento de firmar el contrato de apertura de la tarjeta y el cliente puede desistir de su contratación en cualquier servicio de tarjetas ubicado en las tiendas Cencosud; a interés normal y de mora, que son cargos que se aplican cuando un cliente paga después de la fecha de vencimiento, o paga un monto menor al facturado del mes, aplicándose en esta situación el interés máximo convencional; el impuesto al crédito,

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.

26 ABR. 2017

OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONTE

SECRETARIA (S)



contenido en el decreto ley 3475, que es un cargo de origen fiscal establecido para las transacciones de crédito, y se aplica a la cuenta del cliente por pagos realizados después de la fecha de vencimiento o en transacciones realizadas sin interés; el servicio de administración mensual, que es el valor destinado al pago de mantención de la tarjeta, cobro que se genera cada vez que se utilice la tarjeta en compras, avances o exista deuda, estableciéndose la forma de cobro en la hoja de resumen del contrato de apertura; y los gastos de cobranza, que son cargos que se aplican una vez transcurridos 20 días de mora (o abono inferior a pago mínimo) ya que se generan gastos en procesos internos para la empresa, indicando que los cobros aplicados se encuentran regulados por el artículo 37 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Agrega que, en este caso, además de la mora del demandante, se adicionaron a su pago los conceptos antes referidos, quedando de manifiesto que el actor fue negligente en el manejo de sus negocios personales, ya que tenía la obligación contractual de pagar, no solo el saldo adeudado por las compras, sino que además los gastos asociados a su línea de crédito, esto es, intereses, seguros, gastos de cobranza y mantención. Apertura. Más adelante solicita el rechazo de las indemnizaciones demandadas por improcedentes, ser vagas y difusas y planteadas de forma errónea, ya que no existe responsabilidad de su mandante. Indica que el lucro cesante pretendido es muy vago y difuso y no se explica en forma clara, más aún dada la condición de jubilado del actor y en cuanto al daño moral, éste resulta absurdo, dado que el propio demandado fue el que se puso en la situación de no cumplir con sus obligaciones contractuales, en las que a su mandante no le cabe ninguna responsabilidad. En el mismo libelo acompaña documentos.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.

26 ABR. 2017

OSORNO,

GRACE MONSALVE BELMONTE

SECRETARIA (S)



Acto seguido el Tribunal llama a las partes a conciliación, la que no se produce. A continuación, el Tribunal procede a recibir la causa de prueba, fijando al efecto los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. En primer lugar, se recibe la prueba instrumental de la parte querellante y demandante civil, la que ratifica, con citación, los documentos agregados desde fojas 1 a fojas 11 y acompaña con citación, documentos que se agregan desde fojas 116 a fojas 119. Más adelante rinde prueba instrumental, la parte querellada y demandada civil, la que ratifica los documentos acompañados desde fojas 43 a fojas 108. Las partes no rinden prueba testimonial. Posteriormente, la parte querellante y demandante civil, solicita se cite absolver posiciones a doña Lorena Carrasco Riquelme, agente de Administradora de Tarjetas Cencosud Osorno.

A fojas 135, se lleva a efecto la audiencia de absolución de posiciones, con asistencia del absolvente don Jaime Galdames Buhler y en rebeldía de la parte querellante y demandante civil.

A fojas 136 y siguientes, la parte querellante y demandante civil hace observaciones a la prueba.

A fojas 141, se trajeron los autos para sentencia.

CONSIDERANDO:

1.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL.

PRIMERO: Que de la querella de fojas de fojas 12 y siguientes, interpuesta por don René Orlando Manríquez Binder, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la empresa querellada, Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., habría incurrido en infracción a los artículos 37, 38, 39 y 39 A de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al haberle hecho

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.

OSORNO,..... 26 ABR. 2017

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



cobros poco claros, indebidos y excesivos al querellante, en el uso de su Tarjeta Más Paris.

SEGUNDO: Que en su contestación de fojas 104 y siguientes, la parte querellada y demandada civil, contesta querella y demanda civil, alegando en primer lugar, la prescripción de la responsabilidad infraccional, toda vez que la deuda del actor, comenzó en el mes de agosto del año 2013 , generándose hasta el mes de noviembre de 2014, fecha en que fue castigada en la suma de \$104.230, por registrar más de 180 días de mora, lo que le fue informado en su estado de cuenta de dicho mes, interponiéndose la acción en el mes de agosto de 2015, encontrándose prescrita en conformidad al artículo 26 de la ley 19.496. En subsidio solicita el rechazo de la demanda, por no existir responsabilidad infraccional de la querellada, dado que, en junio de 2009 ésta suscribió con el actor, un contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema de la tarjeta Cencosud, la que estaba asociada no solo a sus compras, sino a los gastos inherentes a la misma, siendo el origen de la deuda generada, la mora reiterada y contumaz del actor en el cumplimiento de sus obligaciones, desde agosto de 2013 en adelante, pagando el señor Manríquez, sólo las compras, sin considerar los gastos asociados al crédito, generando que se castigara en el mes de noviembre de 2014 por el monto de \$104.230, por presentar morosidad mayor a 180 días, indicando que los costos asociados al crédito dicen relación con el seguro de desgravamen, interés normal y de mora, impuesto al crédito, el servicio de administración mensual y gastos de cobranza.

TERCERO: Que sobre el particular debe tenerse presente que el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, consagra el derecho a "la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original
26 ABR. 2017
OSORNO,.....



GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)

daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”.

Por su parte el artículo 12 señala que: “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.

A su turno el Artículo 37 dispone que: “En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate, el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);

b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción;

c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés:

1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.

2. Gastos notariales.

3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía.

4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor.

5. Cualquier otro importe permitido por ley;

d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad;

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.

26 ABR. 2017

OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONTE

SECRETARIA (S)



e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y

f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza."

No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cualesquiera sean la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el monto de la deuda vencida a la fecha del atraso a cuyo cobro se procede, conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%. Los porcentajes indicados se aplicarán transcurridos los primeros veinte días de atraso, y no corresponderá su imputación respecto de saldos de capital insoluto del monto moroso o de cuotas vencidas que ya hubieren sido objeto de la aplicación de los referidos porcentajes. En ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial podrán devengar un interés superior al corriente ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza.

El proveedor del crédito deberá realizar siempre a lo menos una gestión útil, sin cargo para el deudor, cuyo fin sea el debido y oportuno conocimiento del deudor sobre la mora o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, dentro de los primeros quince

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original
26 ABR. 2017
OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA(S)



días siguientes a cada vencimiento impago. Si el proveedor no realizara oportunamente dicha gestión, la cantidad máxima que podrá cobrar por los gastos de cobranza extrajudicial efectivamente incurridos indicados en el inciso anterior, se reducirá en 0,2 unidades de fomento.

Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley N° 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal.

Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.

Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 26 ABR. 2017

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b).

En este orden de ideas el Artículo 38 del mismo cuerpo legal, indica que: "Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario".

A su turno el Artículo 39 señala que: "Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere la ley N°18.010, sin perjuicio de la sanción civil que se contempla en el artículo 8° de la misma ley, y la sanción penal que resulte pertinente".

Finalmente el Artículo 39 A dispone que: "Asimismo, constituyen infracciones a esta ley la exigencia de gastos de cobranza superiores a los establecidos en el inciso segundo del artículo 37, o distintos o superiores a los que resulten de la aplicación del sistema de cálculo que hubiere sido informado previamente al consumidor de acuerdo a la letra e) del mismo artículo; la aplicación de modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial prohibidos por el inciso quinto del artículo 37, diferentes de los que se dieron a conocer en virtud del inciso tercero del mismo artículo o, en su caso, distintos de los que estén vigentes como consecuencia de los cambios que se hayan introducido conforme al inciso cuarto del referido artículo 37, y la vulneración de lo dispuesto en el artículo 38".

CUARTO: Que no es un hecho controvertido en autos, al ser reconocido por ambas partes, y acreditado con el documento acompañado a fojas 43 y siguientes, que con fecha 16 de febrero de 2009, don René Manríquez Binder y la querellada Cencosud

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original
26 ABR. 2017
OSORNO.....

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA(S)



Administradora de Tarjetas S.A, suscribieron un contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito Cencosud, teniendo en consecuencia el señor Manríquez, la calidad de consumidor, en conformidad a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

QUINTO: Que en cuanto a la alegación de prescripción de la responsabilidad infraccional, alegada por la querellada a fojas 104 y siguientes, ésta será desechada, toda vez que las infracciones denunciadas, esto es, los cobros poco claros, indebidos y excesivos, configuran un ilícito de carácter permanente, que se iba reiterando mensualmente, en los estados de cuenta enviados al querellante mensualmente. En este sentido, la infracción de la conducta no está compuesta por una sola acción o una única acción, sino por una pluralidad de ellas, que se mantiene en el tiempo en tanto el sujeto persevera en su actividad consumativa.

SEXTO: Que en consecuencia corresponde analizar, si los cobros realizados por la querellada a don René Manríquez Binder, por el uso de la tarjeta de crédito, fueron poco claros, indebidos y con intereses excesivos.

SEPTIMO: Que en el caso investigado en autos, de acuerdo a lo expresado por el propio querellante, los cobros denunciados, tienen su origen en compras en cuotas, realizadas la primera el día 24 de octubre de 2012, por un valor de \$59.990, la que debía ser cancelada en 3 cuotas de \$21.318, pagando el querellante la suma de \$60.100 de un total de \$63.954, quedando en consecuencia un saldo de \$3.854; y la segunda, el día 8 de abril de 2013, por un valor de \$60.990, debiendo pagar también en 3 cuotas de \$24.782, pagando el querellante la suma de \$70.000 de un total de \$74.616,

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original
26 ABR. 2017
OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONT
SECRETARIA (S)



adeudando en consecuencia la suma de \$4.616, lo que en total asciende a la suma de \$8.470.

OCTAVO: Que como lo señala la propia querellada en su contestación de la querella y demanda civil a fojas 109 y siguientes, la deuda referida en el considerando anterior, fue castigada en el mes de noviembre de 2014, cobrándose al querellante la suma de \$104.230, habiendo pagado éste el capital, pero omitiendo el pago de los cargos adicionales al uso de la tarjeta, correspondientes a cargos que corresponden a seguro de desgravamen, interés normal y de mora, el servicio de administración mensual y gastos de cobranza.

NOVENO: Que la deuda, desde el vencimiento de cada una de las cuotas pactadas por las partes, esto es febrero de 2013 y agosto de 2014, hasta el mes de noviembre de 2014, fecha en que, de acuerdo a la versión entregada por la querellada, fue castigada, aumentó 12,3 veces, respecto del monto original adeudado, que ascendía a la suma de \$8.470.

DÉCIMO: Que si bien es cierto, en su contestación de fojas 109 y siguientes, la parte querellada señala que este aumento obedece a gastos inherentes asociados al uso de la tarjeta, describiendo cada uno de los cargos, que en su concepto son claros y contractualmente determinados y señalados en los estados de cuenta, no rindió prueba alguna tendiente a acreditar la formula aplicada para el cálculo de los mismos y que esta guarda coherencia con nuestra legislación y lo pactado con el querellante.

DÉCIMO PRIMERO: Que conforme a lo expresado en el artículo 1698 del Código Civil, incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.

OSORNO,..... 26 ABR 2017

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



DECIMO SEGUNDO: Que sin perjuicio de lo expresado anteriormente, nuestra Excelentísima Corte Suprema, en sentencia de fecha 24 de abril de 2013, señala que: "Que la legislación introducida por la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores N° 19.496 y sus modificaciones posteriores, especialmente la Ley 19.955, de 2004, ha supuesto la moderación de ciertos principios recogido en los Códigos Civil y Comercial, respecto de los actos y convenciones sujetos a la ley, tanto en lo referido en la formación del consentimiento, la libertad contractual – en su dimensión libertad de contratar por parte del proveedor como de la libre determinación del contenido de lo que las partes acuerden- como de los bienes jurídicos protegidos, que superen la mera protección de la libertad e igualdad de los contratantes, y también de las consecuencias que trae aparejado para el incumplidor una determinada infracción contractual. El sólo hecho de que en este juicio el Servicio Nacional del Consumidor actúe en representación de miles de tarjetahabientes, bajo las normas de los juicios de representación de intereses colectivos, es indicativo de los nuevos paradigmas que imperan en el ámbito del derecho del consumo". Agregando más adelante que: "Que lo anterior tiene importancia, puesto que para resolver las controversias suscitadas en relaciones reguladas por la Ley 19.496 debe atenderse a la peculiaridad de sus principios. El profesor Ruperto Pinochet indica que la normativa que inspira el derecho del consumo apunta a "estructurar un sistema de protección al consumidor, considerando a este último como la parte débil de la relación contractual, frente a la parte fuerte, el profesional (Ruperto Pinochet Olave, "Las reformas introducidas a la Ley del Consumidor por la Ley 19.955 y especialmente el derecho de desistimiento en los contratos

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.

26 ABR. 2017

OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONTE

SECRETARIA (S)



electrónicos", en la Protección de los derechos de los consumidores. Aspectos sustantivos y procesales luego de la reforma contenida en la ley 19.955 de 2004, Cuadernos de Extensión Jurídica 12, Universidad de los Andes, 2006, pp 79-93). Tanto así, que la normativa contiene valoraciones de orden público que no pueden ser desatendidas, pues, conforme con el artículo 4° de la Ley, los derechos que en ella se establecen no son renunciables anticipadamente por los consumidores. Ilustrando el sentido general de esta perspectiva, tiene dicho el profesor Ricardo Sandoval López que "la nueva normativa pretende constituir el texto legal en que se enmarca una protección total del consumidor, que lo resguarda de las conductas abusivas de los proveedores de bienes y servicios, de los perjuicios derivados de la publicidad engañosa, de la falta de información, de la discriminación injustificada de precios o condiciones de venta y que brinde seguridad respecto de los bienes que consume y de los servicios que requiere" (Ricardo Sandoval López, derecho del Consumidor, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 2005, p. 19)".

DÉCIMO TERCERO: Que en consecuencia, la parte querellada no informó al querellante la forma de calcular los gastos inherentes al uso de la tarjeta, como tampoco ha acreditado en autos, la formulas aplicables para el cálculo de los mismos.

DÉCIMO CUARTO: Que por tanto, en concepto de este sentenciador, la parte querellada no demostró en juicio, como una deuda de \$8470, se incrementó a la suma de \$104.230, en un lapso de un año dos meses, de acuerdo a lo expresado por la propia querellada, aumentado su valor nominal en 12,3 veces.

DÉCIMO QUINTO: Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas,

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
26 ABR. 2017
OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



referidas en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permiten concluir que la empresa querellada, ha infringido lo dispuesto en los artículo 37, 38, 39 y 39 A de la Ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por lo cual se hará lugar a la querella interpuesta por don René Manríquez Binder a fojas 12 y siguientes, complementada por el libelo de fojas 19 y 20.

2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

DECIMO SEXTO: Que conjuntamente con la acción infraccional, se ha deducido demanda civil indemnizatoria según libelo de fojas 12 y siguientes, complementado por el libelo de fojas 19 y 20, de la cual se desprende que don René Manríquez Binder, demanda a Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. a pagar \$3.000.000 por concepto de lucro cesante y \$6.000.000 por concepto de daño moral, más reajustes e intereses y las costas de la causa.

DECIMO SEPTIMO: Que conforme a lo expresado en los considerandos previos, encontrándose establecida, a juicio del tribunal, tanto la efectividad de los hechos denunciados, como la configuración del tipo infraccional correspondiente y teniendo presente que el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496, establece como derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la misma ley y que, además, de acuerdo a las reglas generales de responsabilidad civil extracontractual todo aquel que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro es obligado a la indemnización (artículo

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.

OSORNO, 26 ABR. 2017

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



2314 del Código Civil), este sentenciador accederá a la indemnizaciones solicitadas, de la manera que se indicará.

DÉCIMO OCTAVO: Que, en cuanto a lo demandado por concepto lucro cesante, no se dará lugar a este rubro por falta de acreditación suficiente.

DÉCIMO NOVENO: Que respecto del daño moral, esto es, el daño no patrimonial, no puede sino que tenerse convicción en cuanto a que el cobro al demandado de sumas de dinero por gastos inherentes al uso de su tarjeta, que tiene el carácter de desproporcionadas respecto de la cantidad nominal adeudada y que la demandada no ha explicado su fórmula de cálculo, y su incorporación como deudor moroso al sistema financiero, tal como da cuenta el documento acompañado a fojas 118, le ha debido producir graves molestias y un daño a la imagen, el crédito y prestigio del demandante. En consecuencia, en opinión de este sentenciador, teniendo en consideración que esta clase de acción ha de ser sólo un mecanismo indemnizatorio y no fuente de utilidades, la suma de \$600.000, se estima suficiente para reparar el daño causado.

VIGÉSIMO: Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, se declara:

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 26 ABR 2017

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



A) Que se hace lugar a la querella por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por don **RENÉ MANRIQUEZ BINDER** en contra de **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, representada en Osorno por doña **LORENA CÁRDENAS RIQUELME**, en cuanto se le condena al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, a beneficio fiscal, por haber infringido los artículos 37, 38, 39 Y 39 A de la Ley N° 19.496, por realizar cobros al demandado, de sumas de dinero por gastos inherentes al uso de su tarjeta, que tienen el carácter de desproporcionadas respecto de la cantidad nominal adeudada y respecto de las cuales no ha informado adecuadamente al querellante, explicando la forma de cálculo de dichos cobros. Transcurrido el plazo legal sin que se hubiere acreditado el pago de la multa, el tribunal podrá decretar en contra del representante de la condenada, por vía de sustitución o apremio alguna de las medidas indicadas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

B) Que se hace lugar a la demanda civil interpuesta por don **RENÉ MANRIQUEZ BINDER** en contra de **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, representada en Osorno por doña **LORENA CÁRDENAS RIQUELME**, en cuanto se le condena a pagar al actor, la suma de \$600.000.- (seiscientos mil pesos), por concepto de daño moral, más reajustes e intereses desde la fecha de la presente sentencia, hasta el día del pago efectivo.

C) Que se condena en costas a la parte querellada y demandada civil.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 26 ABR. 2017
GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA
Rol N°5750-2015.

Pronunciada por don **HIPOLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**, Juez
 Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza
 don **Gerardo Rosas Molina**, Secretario Abogado.

CERTIFICO: que la presente
 fotocopia es fiel de su original
 26 ABR. 2017
 OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONTE
 SECRETARIA(S)



ENCUENTRO

7

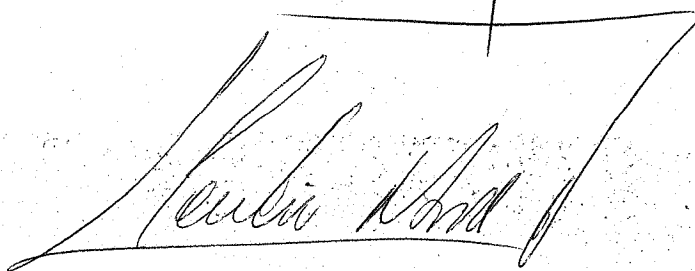
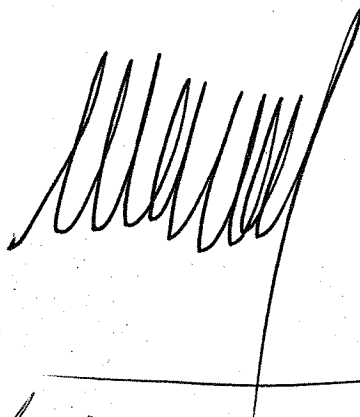
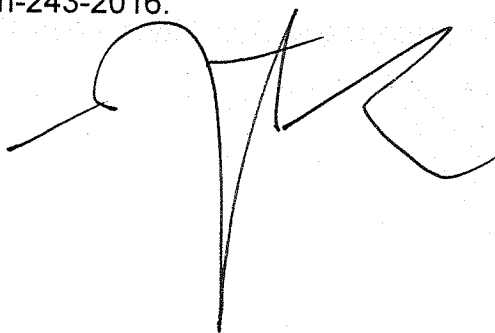
Valdivia, nueve de septiembre de dos mil dieciséis.

Vistos:

Se **CONFIRMA** la sentencia apelada de fecha veinte de junio de dos mil dieciséis, escrita de fojas 146 a 155, con declaración que se rebaja a \$100.000.- (cien mil pesos) la suma que CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada por doña Lorena Cárdenas Riquelme, debe pagar en favor del actor, por concepto de daño moral.

Regístrese y devuélvase.

N°Crimen-243-2016.



CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
28 ABR. 2017
OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BALMONTE
SECRETARIA (S)



Pronunciada por la **PRIMERA SALA**, Ministro Sr. **MARIO JULIO KOMPATZKI CONTRERAS**, Ministra Sra. **MARCIA UNDURRAGA JENSEN** y Abogado Integrante Sr. **CLAUDIO NOVOA ARAYA**. Autoriza la Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.

En Valdivia, nueve de septiembre de dos mil dieciséis, notifiqué por el estado diario la resolución precedente. Ana María León Espejo, Secretaria Titular.

Pronunciada por la PRIMERA SALA, Ministro Sr. MARIO JULIO KOMPATZKI CONTRERAS, Ministra Sra. MARCIA UNDURRAGA JENSEN y Abogado Integrante Sr. CLAUDIO NOVOA ARAYA. Autoriza la Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original
26 ABR. 2017
OSORNO.....
GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



Ministro Sr. **MARIO JULIO**