

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

Maipú, veintiséis de mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- A fojas 5 y siguientes, comparece JOSÉ LUIS ESPINOZA ORELLANA, bodeguero, domiciliado en Pasaje Aquiles N° 7271, comuna de Renca, quien interpone denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada por EULOGIO GUZMÁN LLONA, ambos domiciliados en calle Agustinas N° 785 piso 3, comuna de Santiago, por lo que considera infracción a los preceptos de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala en su presentación que en el mes de abril del año 2015, compró en la tienda Johnson un juego de living por un valor de \$328.985. En el momento de efectuar el pago, la vendedora le sugiere deslizar la tarjeta para obtener un descuento por pago al contado, lo que fue aceptado por el cliente. Agrega que al recibir el despacho del producto en su casa, se percató de que no era el mismo que había elegido en la tienda y que presentaba fallas, por lo que llamó a la empresa para gestionar el cambio. Ante esto, acude un técnico de la denunciada a corroborar la veracidad del reclamo, percatándose éste de la falla y de que no era el mismo que adquirió, por lo que se solicitó el retiro de éste desde el domicilio, el que demoró dos meses en realizarse. Sin embargo, al dirigirse a la tienda a gestionar el cambio, le comunicaron que el producto ya no se encontraba en stock, por lo que debe elegir cualquier otro disponible, y que la devolución del dinero no es procedente en ningún caso. Finaliza señalando que desde ese día no le han devuelto el dinero ni le han cambiado el mueble, porque el monto pagado fue abonado al pago de una compra anterior en la misma tienda, la cual paga fielmente todos los meses. Da por infringidos los artículos 12 y 23 de la ley 19.496.

F. 1274/10

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, solicita la suma de \$328.985- por concepto de daño directo, más una suma indeterminada en locomoción. En cuanto al daño moral, alega su existencia pero no solicita una suma determinada.

2.- A fojas 11, consta estampado receptorial de notificación de las acciones a CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada por EULOGIO GUZMÁN LLONA.

3.- A fojas 26, con fecha 14 de diciembre de dos mil quince, se realiza comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de JOSÉ LUIS ESPINOZA ORELLANA, y de la parte denunciada y demandada de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada por el abogado MIGUEL ÁNGEL GAMBOA SCHELLE. La actora ratifica sus acciones de fojas 5 y siguientes, y la denunciada y demandada contesta las acciones mediante minuta escrita, en la que señala que el denunciante adquirió el producto en cuestión con su tarjeta de crédito, abonando el mismo día a su cuenta la suma de \$329.000-. Este abono no se contabiliza como pago de una compra específica, sino que se computa al total de la deuda que el cliente tenga comprometida con Cencosud. Así, con los abonos realizados por el cliente mensualmente, mantiene en su cuenta un saldo a favor de \$328.200-. En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, solicita el rechazo de ésta por no encontrarse acreditados los perjuicios que alega el demandante. La parte demandante presenta prueba documental, y la parte demandada solicita al tribunal oficiar a las oficinas de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. para que remita los estados de cuenta facturadas al demandante, de fechas 21 de marzo a 19 de abril, 19 de agosto a 16 de septiembre y 18 de septiembre a 15 de octubre, todos del año 2015.

4.- A fojas 30, y a falta de respuesta del oficio solicitando los estados de cuenta señalados, se dicta autos para fallo, y

**CONSIDERANDO:**

**1.- En lo infraccional:**

**PRIMERO:** Que JOSÉ LUIS ESPINOZA ORELLANA denuncia a CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.,

F. 32  
Folios 1 y 23

representada por EULOGIO GUZMÁN LLONA, con motivo de despachar a su domicilio un producto diferente al adquirido en la tienda y negarse a restituir el dinero de la compra, imputando dicha cantidad al pago de una obligación anterior cuya deuda se estaba pagando en cuotas, , infringiendo con ello los artículos 12 y 23 inciso primero de la ley 19.496.

SEGUNDO: Que, para acreditar su denuncia, la actora acompaña al proceso los siguientes elementos de prueba:

- 1) A fojas 1, boleta de pago del producto.
- 2) A fojas 2, informe de evaluación técnica.
- 3) A fojas 3, formulario de reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor.
- 4) A fojas 4, guía de despacho del producto, que indica la fecha de retiro de éste, en junio de 2015.
- 5) A fojas 12 y 13, estado de cuenta de tarjeta Cencosud Visa de titularidad del denunciante, en el que se detalla la deuda y el abono por el producto de autos.
- 6) A fojas 14, cupón de pago en el que se individualiza que el denunciante no mantiene deuda.
- 7) A fojas 15, respuesta de Servicio al Cliente de París-Johnson al Servicio Nacional del Consumidor con motivo del reclamo efectuado por el denunciante.
- 8) A fojas 16, respuesta de Tarjeta Cencosud al Servicio Nacional del Consumidor con motivo del reclamo efectuado por el denunciante.

TERCERO: Que de las probanzas allegadas al proceso, analizadas conforme a las normas de la sana crítica, es posible establecer que el denunciante solicitó el retiro de un producto adquirido en la tienda Johnson por fallas en el mismo, el que había cancelado con su tarjeta Cencosud, realizando el mismo día un abono en efectivo a su cuenta por el total del precio del mueble, todo acreditado mediante los documentos acompañados a fojas 1,2 y 4 de autos. En este orden de cosas, el cliente contaba con las opciones que le brinda el artículo 20 de la ley 19.496, el que, ante la imposibilidad del cambio del

F 33  
Folios  
125

producto adquirido por no contar con existencias en ese momento, optó por la devolución del dinero, el que fue negado por la tienda por haber pagado con tarjeta de crédito, aun habiendo abonado el precio en dinero en efectivo el mismo día de la compra. En este sentido, si el consumidor opta por la restitución del dinero pagado por el producto defectuoso, amparado la disposición citada, el proveedor está obligado a enterar dicha restitución, lo que no se cumple abonando la cantidad a la cuenta de crédito que el cliente mantiene en la casa comercial, sino que, si éste lo desea, debe ser devuelto en efectivo. Lo contrario significaría una retención indebida de los fondos del consumidor, al no poder disponer libremente de éstos, por lo que la denuncia de autos deberá ser acogida.

2.- En lo civil:

CUARTO: Que JOSÉ LUIS ESPINOZA ORELLANA demanda a CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada por EULOGIO GUZMÁN LLONA, por los perjuicios sufridos con motivo de la infracción denunciada, los que avalúa en \$328.985-, correspondiente al valor del mueble adquirido, más una suma indeterminada por conceptos de locomoción y daño moral.

QUINTO: Que, acreditada la infracción de ley por parte de la demandada de autos, es del todo ajustado a derecho que ésta responda de los perjuicios causados al demandante, en virtud de lo preceptuado en el artículo 3 letra e) de la ley 19.496. En ese orden de ideas, este tribunal accederá a lo demandado por el actor sólo en relación a los perjuicios efectivamente acreditados por éste último, lo que en el caso de autos corresponde al monto pagado por el mueble defectuoso que la demandada se negó a restituir al cliente en efectivo, acreditado mediante la boleta de fojas 1 y que asciende a la cantidad de \$328.985-. En cuanto a lo demandado por concepto de locomoción y daño moral, ésta parte de la demanda deberá ser rechazada por falta de valuación del daño por parte del demandante y por falta de acreditación de los mismos.

F. 34  
neu 147  
u110.  
5  
14h.  
1446

SEXTO: Que la actora solicitó además que las sumas a que fuera condenada la demandada fueran pagadas con reajustes y siendo un hecho público y notorio que variará el valor de la moneda entre la fecha de interposición de la demanda desde que se ha establecido la valorización de los perjuicios solicitados por el demandante y la oportunidad en que se haga efectivo el pago de la indemnización y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 2.329 del Código Civil y artículo 27 de la Ley del Consumidor, para que la indemnización sea completa, es preciso que sea pagada reajustada en la misma proporción en que hubiere variado el Índice de Precios al Consumidor según informe del Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de mayo de 2015 y el último día del mes anterior al del pago efectivo de la indemnización.

SEPTIMO: Que la parte demandante de fojas 5 y siguientes pide que se le paguen intereses, los que también deben concederse, pues, es necesario que la indemnización sea completa según lo expresado en el considerando anterior. Esta indemnización moratoria y compensatoria se encuentra consagrada por la Doctrina y la Jurisprudencia (Nºs 468, 469 y 470 de la obra "De la Responsabilidad Extracontractual de don Arturo Alessandri Rodríguez"). Dicho interés se fija en un 6% anual, el que se calculará desde la fecha de la interposición de la demanda hasta la del pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicará la señora Secretaria del Tribunal.

OCTAVO: Que, por haber sido vencida la parte denunciada y demandada de autos, deberá pagar las costas de la causa.

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14, 17, 23 y 24 de la Ley Nº 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

1) Ha lugar a la denuncia de fojas 5 y siguientes, condénese a CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada por EULOGIO GUZMÁN LLONA, al pago de una multa de 7

UTM (Siete Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Tercero.

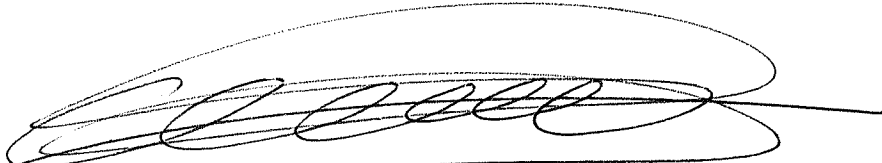
Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de sustitución y apremio.

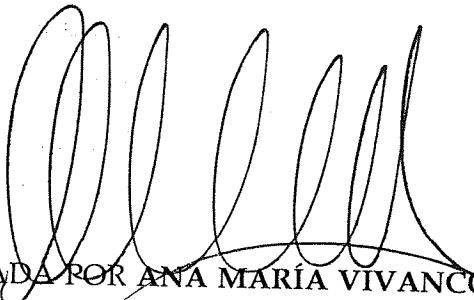
2) Que se acoge la demanda de fojas 5 y siguientes presentada por JOSÉ LUIS ESPINOZA ORELLANA en contra de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada por EULOGIO GUZMÁN LLONA, condenándosele a pagar la suma de \$328.985-, por concepto de daño directo, la que deberá pagarse debidamente reajustada y con intereses, según lo señalado en los considerandos Sexto y Séptimo.

3) Que por haber sido vencida en estos autos la denunciada y demandada deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL 10.195-2015

  
DICTADA POR CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ BAGOLINI,  
JUEZA (S).

  
AUTORIZADA POR ANA MARÍA VIVANCO GÓMEZ,  
SECRETARIA ABOGADA (S). SI.