



lento

Resumen y uno 51

Calama a cuatro de septiembre de dos mil diecisiete

Vistos:

A fojas 2, rola querrela y demanda de indemnización de perjuicio interpuesta por doña Magdalena Elvira Ayala Chávez, domiciliada en calle Rupanco N° 2950, de la ciudad de Calama, en contra del proveedor CENCOSUD S.A, Almacenes Paris representada por don Luis Cortes Miranda, ambos con domicilio en Avenida Balmaceda N°3242 Mall Plaza de la ciudad de Calama, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho: Que es usuaria y cliente de Cencosud o sea Almacenes Paris empresa con la que mantiene un contrato de tarjeta de visa N°4890702103789737791 desde hace algún tiempo. El día 10 de enero de 2016 realiza un abono del año 2016 a la deuda que mantenía por la tarjeta mencionada, abona la suma de \$50.000, en los meses de febrero, marzo y abril no realiza pago por problemas personales razón por la cual en el mes de mayo se acerca a la sucursal de Calama para poder pagar la deuda y en las oficinas de atención al cliente le informan que el monto total de la deuda era de \$864.000 y que la alternativa era repactar pero el monto total de la repactacion no le convenía por lo que me sugirieron que realizara un abono de \$300.000 con el fin de pagar las cuotas más atrasadas. Con fecha 25 de mayo de 2016 realizo un abono de \$300.000 a Cencosud con un cheque número 112-03620-01 de la cual es titular del Banco de Chile el cual fue cobrado por Cencosud el día 31 de mayo. El día 16 de julio de 2016 me acerque nuevamente a almacenes paris en la ciudad de Arica con el fin de realizar el pago total de la deuda y me encuentro que mi tarjeta había sido bloqueada por no pago y se había borrado el historial de empresas Cencosud en ocasión me informan que había sido derivada el crédito a la empresa de cobranza RESCA en ese instante les presente el comprobante de abono por la suma de \$300.000 que había realizado durante el mes de mayo y la respuesta de Cencosud es que no podía pagarles a ellos directamente sino que debía recurrir a Recsa y la que la deuda ascendía a \$ 1.016.000 diciéndome que en



[Signature]
ES COPIA FIEL A S' ORIGINAL

su sistema no figuraba pago ni abono alguno y que no podían emitir ningún comprobante de los abonos que se habían realizado ya que no figuraba en el sistema. El sábado 23 de julio de 2016 me acerque nuevamente a Paris en la ciudad de Calama donde me señalan que no figuraba pago alguno y que no estaba registrado en el historial ni cartolas de tarjeta de crédito ya que me habían sacado del sistema y que enviarían nuevamente correo a la sección de cobranza pero nunca hubo solución alguna. Desde mi cesación de pago hasta la fecha se han calculado intereses sobre montos que no corresponden pues desconocen absolutamente el pago parcial de \$300.000 y me han obligado a concurrir a un tercer pago Resca con el fin de pagar una deuda más, negándose Cencosud a recibir el pago parcial y total de la deuda desconociendo el abono de \$300.000 hecho en el mes de mayo suma que cobro el día 31 de ese mes traspasando el crédito a un tercero que tampoco ha reconocido el pago. Ahora los intereses por la mora calculados sobre un monto que no reconoce un pago parcial de los \$300.000 han seguido subiendo y han causado perjuicios al obligarle a recurrir a un tercero con el cual negociar la deuda la cual asciende a \$1.400.000. En un otrosí viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicio en contra de CENCOSUD, representada por don Luis Cortes Miranda, que en atención al principio de la economía procesal da por reproducida las mismas razones de hecho y de derecho expuesto en lo principal y viene en solicitar por concepto de daño de daño moral la suma de \$5.000.000 o la suma que US, estime conforme a derecho. Acompaña los siguientes documentos: estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito de la titular doña Magdalena Ayala, tarjeta visa N°4890702103789737 de fecha 23 de mayo de 2016.

Que, a fojas 7 se cita a las partes a audiencia de contestación, avenimiento y prueba, la que tendrá lugar el día 04 de agosto de 2016, a las 9:30 horas.

Que, a fojas 8 el abogado de la parte demandante Mauricio Olivares González solicita se fije nuevo día y hora para la celebración de la audiencia en atención a



[Handwritten signature]
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

que no ha sido notificado; tribunal fija como fecha para el día 3 de noviembre de 2016 a las 09:30 horas.

Que, a fojas 10 se reprograma audiencia para el día 11 de enero de 2017 a las 09:30 horas.

Que, a fojas 12 tiene lugar la audiencia decretada para esa fecha con la asistencia de la parte denunciante y demandante el abogado Omar Zuleta y viene en solicitar se fije nueva audiencia en razón de que la parte denunciada y demandada no ha sido notificada; tribunal resuelve; se fija nueva fecha para el día 25 de enero de 2017 a las 09:00 horas.

Que, a fojas 28 rola contestación por parte del abogado Emilio González Corante en representación de CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A quien señala; se hace presente que los hechos que se señalan en la denuncia, esta parte solo aceptara aquellos que en definitiva resulten legalmente acreditados, desconociendo que no resulten debidamente probados, ahora debemos señalar; la señora Magdalena Ayala es titular de Tarjeta Scotiabank Cencosud Visa; se verifica una deuda vigente al 23/01/2017 de \$742.003; registra como fecha de apertura el día 07/05/2015 y es bloqueada por morosidad mayor a 180 días el 23 /05/2016, es importante señalar que al presentar la tarjeta una morosidad esta es castigada y se transforma en un crédito de consumo para su cobro; ahora bien el valor castigado el día 23/05/2017 fue de \$832.303 al que se le aplico un interés de castigo de \$5.477 sumando una deuda efectiva de \$837.780. Ahora efectivamente se registra pago con fecha 25/05/2016 por \$300.000 pago que fue debidamente descontado de su deuda quedando un saldo capital castigado de \$537.780, actualmente la deuda del cliente se encuentra asignada a la empresa de cobranza RESCA y registra una oferta de pago de la deuda total por \$430.224. En un otrosí viene en contestar la demanda civil de indemnización de perjuicios en los siguientes términos; la parte demandante solicita una indemnización por



[Handwritten signature]
ES COPIA F.F. A S^o ORIGINAL

daño moral por la suma de \$5.000.000 tal daño deberá ser materia de prueba pues deberán acreditar que la publicación en el boletín comercial Dicom es anterior a la fecha de caer en mora por lo que solicita el completo rechazo de la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta.

Que, a fojas 41 tiene lugar la audiencia de contestación, avenimiento y prueba con la sola asistencia de la parte denunciante y demandante civil doña Magdalena Ayala Chávez, el habilitado en derecho don Cesar Madariaga Soto y por la parte denunciada y demandada Cencosud, la habilitada en derecho doña Gabriela Maldonado Espejo. La parte denunciante y demandante viene ratificar la denuncia infraccional y demanda civil en todas sus partes; la parte denunciada y demandada viene en contestar la querrela la querrela infraccional y demanda civil mediante minuta escrita. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce; se recibe la causa a prueba; Prueba documental de la parte denunciante; viene en ratificar los documentos acompañados en la querrela infraccional rolante a fojas 1 y en este acto acompaña estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito de fecha 21 de abril de 2016 y 23 de mayo de 2016; comprobante de sistema de seguimiento de casos emitidos por Cencosud; listado de movimientos de cuenta corriente de doña Magdalena Ayala Chávez; fotocopia de cheque N°7619299 girado a nombre de Cencosud; comprobante de oferta de pago por un valor de \$430.224 emitido por Cencosud; prueba documental de la parte denunciada; estado de cuenta de 21 de abril de 2016 de la señora Magdalena Ayala; estado de cuenta; estado de cuenta del 21 de enero de 2016; estado de cuenta de 22 de febrero de 2016; estado de cuenta de 22 de marzo de 2016; copia de detalle de pago a nombre de doña Magdalena Ayala; copia de oferta de pago al cliente a nombre de Magdalena Ayala. Prueba testimonial de la parte denunciante; comparece don Jorge Manuel Zambra González, quien juramentado en forma legal expone; a la señora Magdalena Ayala nos conocimos cuando trabajaba en Emin hace poco en junio de 2016 me la encontré en el mall saliendo de la tienda



[Handwritten signature]
ES COPIA FIE. A SU ORIGINAL

Concensud de la tienda Paris, ella me comento el tema de lo que le había pasado con la tienda que había tenido un rechazo de pago que ella había hecho y que en el sistema no le aparecía nada, me comento que Cencosud no le daba respuesta y que ella no apareció en ningún sistema, también me comento de hace poco había concurrido al Banco de Chile para poder invertir en su negocio y resulta que la habían metido en Dicom; repreguntas; para que diga el testigo si tiene conocimiento de que la señora Magdalena Ayala realizo algún abono o pago a la deuda que mantenía con Cencosud; el testigo responde; si ella antes que la mandaran a cobranza ella hizo un pago de \$300.000 a la tienda Paris. Se pone fin a la audiencia.

A fojas 45 se decreta como medida para mejor resolver; oficie a Cencosud para que informe sobre el estado efectivo de la deuda de la denunciante.

A, fojas 49 se informa sobre situación financiera de doña Magdalena Elvira Ayala Chavez.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, se ha presentado denuncia por infracción a la ley 19.496, en contra del proveedor CENCOSUD S.A, Almacenes Paris representada por don Luis Cortes Miranda, ambos con domicilio en Avenida Balmaceda N°3242 Mall Plaza de la ciudad de Calama, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho: Que es usuaria y cliente de Cencosud o sea Almacenes Paris empresa con la que mantiene un contrato de tarjeta de visa N°4890702103789737791 desde hace algún tiempo. El día 10 de enero de 2016 realiza un abono del año 2016 a la deuda que mantenía por la tarjeta mencionada, abona la suma de \$50.000, en los meses de febrero, marzo y abril no realiza pago por problemas personales razón por la cual en el mes de mayo se acerca a la sucursal de Calama para poder pagar la deuda y en las oficinas de atención al cliente le informan que el monto total de la deuda era de \$864.000 y que la alternativa era repactar pero el



[Handwritten signature]
ES COPIA FIEL A SII ORIGINAL

monto total de la repactacion no le convenia por lo que me sugirieron que realizara un abono de \$300.000 con el fin de pagar las cuotas más atrasadas. Con fecha 25 de mayo de 2016 realizo un abono de \$300.000 a Cencosud con un cheque número 112-03620-01 de la cual es titular del Banco de Chile el cual fue cobrado por Cencosud el día 31 de mayo. El día 16 de julio de 2016 me acerque nuevamente a almacenes paris en la ciudad de Arica con el fin de realizar el pago total de la deuda y me encuentro que mi tarjeta había sido bloqueada por no pago y se había borrado el historial de empresas Cencosud en ocasión me informan que había sido derivada el crédito a la empresa de cobranza RESCA en ese instante les presente el comprobante de abono por la suma de \$300.000 que había realizado durante el mes de mayo y la respuesta de Cencosud es que no podía pagarles a ellos directamente sino que debía recurrir a Recsa y la que la deuda ascendía a \$ 1.016.000 diciéndome que en su sistema no figuraba pago ni abono alguno y que no podían emitir ningún comprobante de los abonos que se habían realizado ya que no figuraba en el sistema. El sábado 23 de julio de 2016 me acerque nuevamente a Paris en la ciudad de Calama donde me señalan que no figuraba pago alguno y que no estaba registrado en el historial ni cartolas de tarjeta de crédito ya que me habían sacado del sistema y que enviarían nuevamente correo a la sección de cobranza pero nunca hubo solución alguna. Desde mi cesación de pago hasta la fecha se han calculado intereses sobre montos que no corresponden pues desconocen absolutamente el pago parcial de \$300.000 y me han obligado a concurrir a un tercer pago Resca con el fin de pagar una deuda más, negándose Cencosud a recibir el pago parcial y total de la deuda desconociendo el abono de \$300.000 hecho en el mes de mayo suma que cobro el día 31 de ese mes traspasando el crédito a un tercero que tampoco ha reconocido el pago. Ahora los intereses por la mora calculados sobre un monto que no reconoce un pago parcial de los \$300.000 han seguido subiendo y han causado perjuicios al obligarle a recurrir a un tercero con el cual negociar la deuda la cual asciende a \$1.400.000.



[Handwritten signature]
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

SEGUNDO: Que, para acreditar los hechos de la denuncia rola documental de fojas 1 y siguientes donde constan; estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito de la titular doña Magdalena Ayala, tarjeta visa N°4890702103789737 de fecha 23 de mayo de 2016; estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito de fecha 21 de abril de 2016 y 23 de mayo de 2016; comprobante de sistema de seguimiento de casos emitidos por Cencosud; listado de movimientos de cuenta corriente de doña Magdalena Ayala Chávez; fotocopia de cheque N°7619299 girado a nombre de Cencosud; comprobante de oferta de pago por un valor de \$430.224 emitido por Cencosud.

TERCERO: Que la parte denunciada viene en contestar querrela infraccional señalando que los hechos que se señalan en la denuncia, esta parte solo aceptara aquellos que en definitiva resulten legalmente acreditados, desconociendo que no resulten debidamente probados, ahora debemos señalar; la señora Magdalena Ayala es titular de Tarjeta Scotiabank Cencosud Visa; se verifica una deuda vigente al 23/01/2017 de \$742.003; registra como fecha de apertura el día 07/05/2015 y es bloqueada por morosidad mayor a 180 días el 23 /05/2016, es importante señalar que al presentar la tarjeta una morosidad esta es castigada y se transforma en un crédito de consumo para su cobro; ahora bien el valor castigado el día 23/05/2017 fue de \$832.303 al que se le aplico un interés de castigo de \$5.477 sumando una deuda efectiva de \$837.780. Ahora efectivamente se registra pago con fecha 25/05/2016 por \$300.000 pago que fue debidamente descontado de su deuda quedando un saldo capital castigado de \$537.780, actualmente la deuda del cliente se encuentra asignada a la empresa de cobranza RESCA y registra una oferta de pago de la deuda total por \$430.224.



[Signature]
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

CUARTO: Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496, permite a este tribunal concluir: Que ante la ausencia de prueba concluyente presentada por la querellante en relación a los fundamentos de su pretensión, solo queda al tribunal hacerse cargo de aquellas alegaciones no controvertidas por las partes y en tal sentido se puede concluir: que efectivamente la señora Magdalena Ayala Chávez mantiene crédito de consumo vigente con la denunciada, el cual ascendería a la suma \$802.837 según documental rolante a fojas 49, que no se vislumbra que el proveedor denunciado CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A, haya incurrido en infracción a sus obligaciones, por cuanto esta última cumple con seguir el protocolo de cobro en caso de existir morosidad por parte del titular de tarjeta Scotiabank Visa, el que incluye el bloqueo de la respectiva tarjeta y la transformación al respectivo crédito de consumo para su cobro. Que el derecho a ser indemnizado que contempla la letra e) del artículo 3° de la Ley 19.496 corresponde centrarlo exclusivamente en el derecho a ser resarcido por los perjuicios sufridos a consecuencia del incumplimiento del proveedor, el cual debe estar relacionado con las obligaciones de todo proveedor que contemplan los artículos 12 a 14 de la citada ley, estableciendo expresamente dicho cuerpo legal un párrafo relativo a la responsabilidad por incumplimiento y cada una de las situaciones que sobre este aspecto puede reclamar el consumidor; sin que en la descripción de las diversas situaciones, se puedan encuadrar los hechos en que se funda la querella, en efecto, el perjuicio que se reclama para ser aceptado debe provenir de un acto negligente en la prestación del servicio contratado, lo que no consta en estos autos toda vez que la prueba aportada por la querellante se hace insuficiente para poder determinar lo contrario, por tanto no se vislumbra que el proveedor denunciado, haya incurrido en infracción a sus obligaciones, por cuanto esta última solo se limitó a aplicar el procedimiento correspondiente ante la cesación



[Handwritten signature]
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

de pago presentada por la denunciante, por tanto no existiría una vulneración a la ley que protege los derechos de los consumidores.

QUINTO: Que, la conclusión arribada precedentemente se justifica porque la prueba del querellante es no convincente y por sobre todo porque no se ha presentado ningún medio probatorio que demuestre lo contrario.

SEXTO: Que, no habiéndose constatado la infracción y no se ha establecido la existencia de negligencia por parte del proveedor CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A; se desecha la denuncia infraccional; Por esta razón no se condenará a la querellada de autos y se le absolverá en definitiva.

En cuanto a lo civil:

SEPTIMO: Que, se ha presentado demanda civil por doña Magdalena Ayala Chávez, en contra del proveedor CENCOSUD, representada por don Luis Cortes Miranda, que en atención al principio de la economía procesal da por reproducida las mismas razones de hecho y de derecho expuesto en lo principal y viene en solicitar por concepto de daño de daño moral la suma de \$5.000.000 o la suma que US, estime conforme a derecho.

OCTAVO: Que contestando demanda civil de indemnización de perjuicios, señala que la parte demandante solicita una indemnización por daño moral por la suma de \$5.000.000 tal daño deberá ser materia de prueba pues deberán acreditar que la publicación en el boletín comercial Dicom es anterior a la fecha de caer en mora por lo que solicita el completo rechazo de la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta.



[Handwritten signature]
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

NOVENO: Que, no habiéndose acreditado la responsabilidad infraccional de la denunciada, el tribunal no dará lugar a lo solicitado por concepto de indemnización de perjuicios.

DECIMO: Que, En cuanto a las costas, habiendo tenido ambas partes motivos plausibles para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 1; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; 3º letra d), 4º, art. 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:

I.- Que, se rechaza la querrela infraccional y en consecuencia se absuelve a la querellada CENCOSUD S.A, Almacenes Paris representada por don Luis Cortes Miranda de la acción infraccional.

II.- Que, se rechaza la acción civil de indemnización de perjuicios en contra de CENCOSUD S.A, Almacenes Paris representada por don Luis Cortes Miranda.

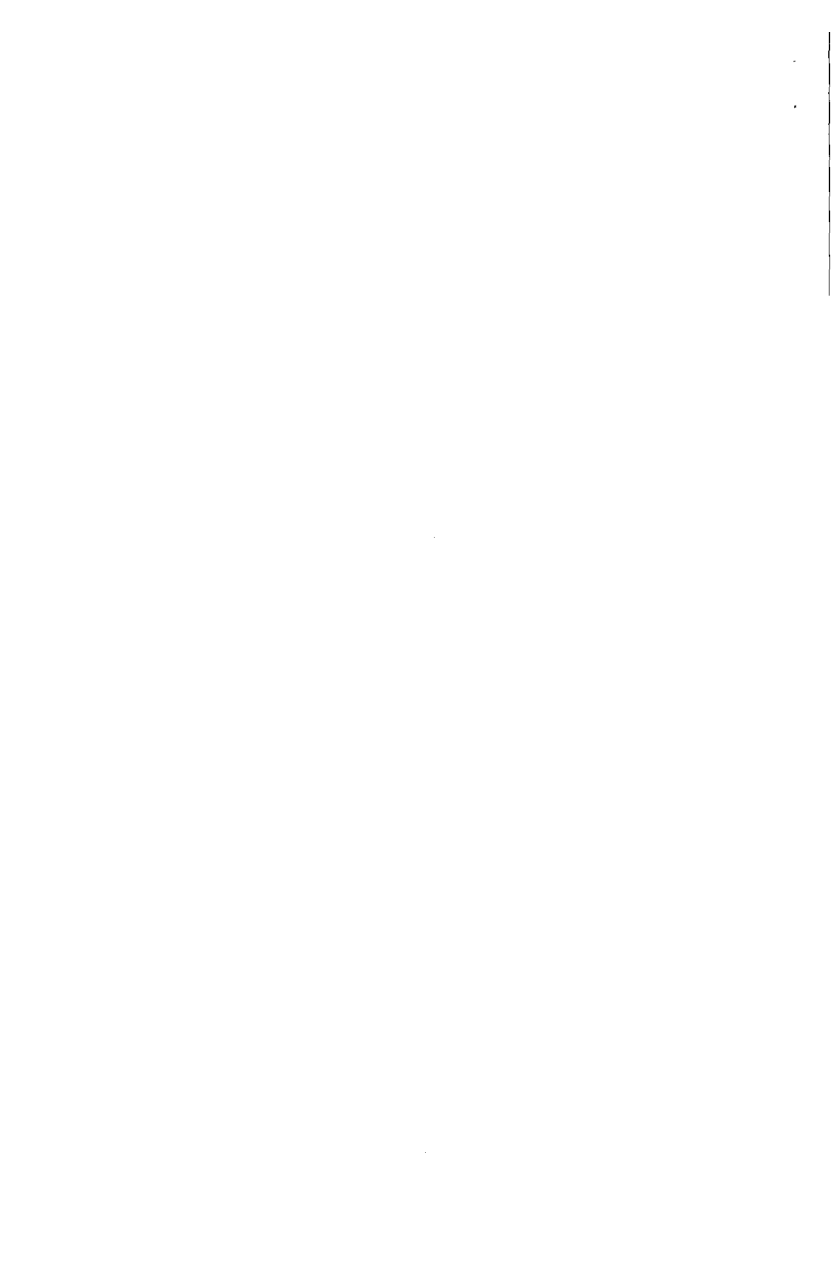
III.- Que cada una de las partes pagara sus costas.

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad



ES COPIA F.F. A S.M. ORIGINAL



Juzgado de Policía Local
Calama

Secretaria J. Mena

61

Rol N° 21.304

Dictada por Manuel Pimentel Mena Juez de Policía local de Calama.

Autoriza Makarena Terrazas Cabrera, Secretaria Abogado.



Makarena Terrazas Cabrera
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

relevo y sello

77.000

Antofagasta, a seis de diciembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes y visto además lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA**, sin costas del recurso, la sentencia apelada de fecha cuatro de septiembre del año dos mil diecisiete, escrita a fs. 51 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Rol 169-2017 (PL)

Dinko Antonio Franulic Cetinic
Ministro(P)
Fecha: 06/12/2017 11:57:57

Jasna Katy Pavlich Nunez
Ministro
Fecha: 06/12/2017 11:57:57

Fernando Andres Orellana Torres
Abogado
Fecha: 06/12/2017 11:57:58

ALFONSO
MAGUIRAN
SECRETARIA



ES COPIA FIDEL A SU ORIGINAL



única
adoc.pj
le
establec
ental, ls
horas
oficia.c

