

QUILLOTA, DIECISIETE DE MAYO DE DOS MIL DIECISIETE.-

**VISTOS:**

- A fojas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 22 y 23 rolan documentos.
- A fojas 8, 9, 10, 11, 12 y 13 rola Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios.-
- A fojas 15 declara LUIS EDUARDO RODRIGUEZ VEGA.
- A fojas 24, 25, 26, 27 y 27 vuelta, rola Acta de Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba.-

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, LUIS EDUARDO RODRIGUEZ VEGA, interpuso Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada para estos efectos, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de dicho cuerpo legal, por EULOGIO GUZMAN LLONA, ambos domiciliados en calle Agustinas N° 785, Piso 3, Santiago, por los siguientes hechos: Es cliente de Almacenes Paris Cencosud, cuya tarjeta es administrada por CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. Es el caso que siempre ha estado al día en el pago de sus obligaciones con dicha empresa, pero para su sorpresa, cuando intentó realizar un avance en efectivo en Falabella de Viña del Mar, éste le fue negado, toda vez que según sus sistemas, figuraba en DICOM por una deuda informada por Almacenes Paris con fecha 9 de agosto de 2016. Ante este hecho, concurrió a la tienda PARIS de Viña del Mar, donde luego de hacer las consultas, nadie le supo dar una respuesta sobre el origen de dicha deuda y sólo le informaron que el monto que debía pagar ascendía a la suma de \$67.452.-. Ante esta situación, y aun cuando en ningún caso reconoce la deuda, por su formación familiar, decidió pagar dicho monto, con el objeto de evitar cualquier cobro posterior; haciendo presente que nunca había tenido problemas por deudas, morosidades o atrasos en ninguna de las tarjetas de crédito que posee. Esta situación le generó un daño psicológico y moral; además, perturbó su vida cotidiana puesto que recibió constantes llamadas y tuvo que realizar varios viajes a Viña del Mar para poder obtener información y así saber definitivamente el motivo de la deuda o cobranza, toda vez que, desde el 11 de agosto de 2016, ninguna tienda quiso facilitarle el dinero solicitado para una urgencia médica, por tener sus antecedentes comerciales en DICOM. Que, no ha podido realizar avances en efectivo en ninguna casa comercial, ya que sus antecedentes comerciales se vieron afectados, sin recibir hasta la fecha, una respuesta por parte de la querellada, respecto del origen de la deuda. Es el caso que, después de interponer el reclamo ante SERNAC, CAT Administradora de Tarjetas S.A., realizó la devolución de los \$67.451.- que había pagado por la deuda, lo que deja de manifiesto que el cobro efectuado y el ingreso a DICOM de sus antecedentes, fue completamente arbitrario, sin sustento contractual ni legal.- Los hechos materia de autos le ocasionaron un inmenso perjuicio, no solo por las operaciones comerciales que no pudo realizar, sino que por el hecho de haberse visto afectado su registro comercial de manera indeleble. Los hechos antes señalados configuran una infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que solicita se condene a la querellada al pago de la multa máxima legal.-

**SEGUNDO:** Que, LUIS EDUARDO RODRIGUEZ VEGA, dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, en contra de la empresa CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada para estos efectos, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de dicho cuerpo legal, por EULOGIO GUZMAN LLONA, ambos domiciliados en calle Agustinas N° 785, Piso 3, Santiago, Quillota, por los hechos expresados al interponer la querella infraccional, los cuales se dan por

Copia conforme con el Original que he tenido en la vista.

de 3 de 2017

expresamente reproducidos. Que, dichos hechos le ocasionaron los siguientes perjuicios: **DAÑO DIRECTO:** representado por los gastos en que ha incurrido, así como los que ha dejado de percibir. Por este ítem, demanda la suma de \$350.000.- que corresponde a gastos en los que ha concurrido, en viajes personales y de terceros, largas llamadas telefónicas, peajes vehiculares y el tiempo invertido en solucionar el problema. **DAÑO MORAL:** La suma de \$3.500.000.- configurados por las continuas y graves molestias personales y familiares que la infracción de la demandada le provocó. Por la sensación de angustia y el menoscabo moral que los hechos le provocaron; por el tiempo invertido en la solución del problema y la atención indolente de la demandada. Funda su presentación en lo establecido en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496. Por lo antes expuesto, solicita se condene a la demandada al pago de la suma total de \$3.850.000.- o la que se fije conforme al mérito de autos; más intereses y costas.

**TERCERO:** Que, según **LUIS EDUARDO RODRIGUEZ VEGA**, jubilado, domiciliado en Pasaje Santa María N° 845, Villa Reyes Católicos, Quillota, Cédula de Identidad N° 7.763.201-8, es cliente de la empresa CENCOSUD desde hace varios años, y es poseedor de la tarjeta PARIS CENCOSUD, administrada por la empresa CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., la cual habitualmente utilizaba para realizar compras en tiendas del conglomerado. Es el caso que, en el mes de agosto de 2016, se vio en una necesidad económica, por lo que concurrió a Falabella de Viña del Mar para solicitar un préstamo de dinero efectivo; sin embargo, para su sorpresa, le informaron que no podían acceder a dicho préstamo debido a que sus antecedentes comerciales se encontraban en DICOM, por una deuda con la empresa PARIS CENCOSUD. Agrega que en ese momento se sintió extrañado debido a que sabía que no tenía deudas con la mencionada casa comercial, por lo que concurrió a consultar a dicha tienda en Viña del Mar. Deja constancia que en la tienda, lo único que le informaron fue que se trataba de una deuda del 25 de febrero de 2016, por la suma de \$63.490.- pero nunca le señalaron el por qué se originó; no obstante ello, decidió pagar el monto antes indicado para efectos de limpiar sus papeles, toda vez que siempre ha sido responsable y es especialmente cuidadoso con sus obligaciones comerciales. Agrega que luego de efectuar el pago, decidió renunciar a su tarjeta; sin embargo, le indicaron que no podían aceptar su renuncia, debido a que aún mantenía una deuda de \$1 que debía ser pagada. Esta situación le molestó demasiado, y se sintió estafado, por lo que luego de pagar dicho monto, accedieron a aceptar la renuncia. Hace presente que, siempre dentro del mismo mes de agosto de 2016, fue contactado por la empresa querellada, quienes le indicaron que habían cometido un error en el cobro y que le devolverían el dinero pagado, lo cual aceptó, por lo que la empresa depositó la suma indicada en su Cuenta Rut, dando ellos por solucionado el caso; sin embargo, como este error de la empresa le generó varios problemas, especialmente, al no poder contar con el dinero que iba a solicitar a Falabella por su apuro económico, decidió recurrir a SERNAC, quienes le sugirieron que interpusiera acciones legales en este tribunal, debido a que sus derechos fueron vulnerados.

**CUARTO:** Que, la parte querellada y demandada civil, contestando la querrela infraccional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, solicitó su rechazo, en base a los siguientes argumentos: I.- **EXCEPCION DE PRESCRIPCION:** Que, su representada, fue notificada de ambas acciones, con fecha 11 de abril de 2017, mientras que el daño que reclama, data del día 9 de agosto de 2016, cuando se reversaron algunos gastos administrativos. Consecuentemente con lo anterior, el plazo de 6 meses contada a la fecha de la notificación de ambas acciones, se encuentra cumplido, por lo que solicita se acoja la excepción de prescripción. **EN CUANTO A LA QUERRELLA INFRACCIONAL:** Efectuadas las gestiones tendientes a clarificar lo planteado, se determinó que la deuda se originó por el cobro correspondiente al servicio de administración mensual de la tarjeta, puesto que el querellante, realizó con fecha 2 de febrero de 2015, una compra por la suma de \$13.480.- en una cuota, la cual pagó inmediatamente, sin considerar los cargos propios de la tarjeta. Señala que el Servicio de Administración Mensual, es un cobro que se

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota,

1/3/2018 de de



carga a la tarjeta, en virtud de la administración del sistema de crédito otorgado mediante la línea contratada actualmente vigente, lo que involucra proporcionarle un sistema de facturación eficiente, acceso ilimitado a las plataformas de contacto las 24 horas, los 7 días de la semana, acceso permanente a sus comercios para compras y pagos, entre otros beneficios que le otorga Tarjeta Cencosud. Este cargo se genera cada vez que el cliente utiliza su tarjeta en compras, avances o exista deuda en la tarjeta. Es necesario precisar que el cobro se encuentra ajustado a lo señalado en el Contrato de Afiliación al Sistema de Crédito. Sin perjuicio de lo anterior, de manera excepcional, con fecha 17 de agosto de 2016, se procedió a la reversa del servicio de Administración Mensual junto con el Seguro de Desgravamen, Intereses, impuestos y gastos de cobranza, por un total de \$67.541.-. Asimismo, el 30 de agosto de 2016, su representada devolvió dicha suma, directamente en la cuenta vista que el querellante, mantiene en el Banco Estado. Actualmente, el actor, no mantiene morosidades ni protestos en el Boletín Comercial, por parte de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. **EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:** Su representada niega todos y cada uno de los hechos en los que se basa la demanda civil de indemnización de perjuicios, cuyos hechos no son efectivos, por los que los controvierte en su totalidad. También se controvierte expresamente la alusión a las normas legales que invocó la demandante, puesto que, no permiten sustentar legalmente el proyecto lucrativo que pretende con la interposición de la señalada demanda. El demandante debe saber que toda tarjeta por medio del a cual se obtienen avances en efectivo tiene un costo de administración, que es cobrado junto con las sumas de aquellos avances. Esto no puede ser desconocido ni menos un fundamento de un daño moral; por lo que, al no haber pagado el demandante aquel costo, lo normal y lógico es que su representada haya comunicado la deuda al Boletín Comercial. Sin embargo, sin que ello signifique reconocer responsabilidad en los hechos materia de autos y como una forma de mantener al cliente, se procedió a reversar la suma de \$67.452.-

**QUINTO:** Que, llamadas las partes a una conciliación, esta no se produjo.-

**SEXTO:** Que, el querellante y demandante acompañó con citación, los siguientes documentos: 1.- Copia de Documento de Mantención de Casos, de fecha 11 de agosto de 2016; rolante a fojas 2. 2.- Ficha de Caso de fecha 17 de agosto de 2016 y cupón y comprobante de pago de fecha 11 de agosto de 2016 y 17 de agosto de 2016, respectivamente; rolantes a fojas 3. 3.- Certificado de Deudas Equifax, de fecha 9 de agosto de 2016, donde consta la deuda informada por almacenes Paris, por la suma de \$63.490.-, rolante a fojas 4. 4.- Comprobante de Sistema de Seguimiento de casos, N° de folio 12145594, de fecha 23 de agosto de 2016, correspondiente a devolución de dinero, rolante a fojas 5. 5.- Ficha de Caso N° 12114030, por cierre de cuenta/tarjeta, de fecha 17 de agosto de 2016, rolante a fojas 6. 6.- Cupón de pago tarjeta Mas Paris, de fecha 11 de agosto de 2016, rolante a fojas 7.

Acompañó asimismo, bajo apercibimiento legal, copia de su cédula de identidad; rolante a fojas 1.

Documentos no objetados.

**SEPTIMO:** La parte querellada y demandada acompañó, con citación, Estado de Cuenta Nacional del demandante, de fecha 10 de septiembre de 2016, en el cual se aprecia la devolución excepcional de la suma de \$67.452.- que su representada efectuó al actor; rolante a fojas 22 y 23.

Documentos no objetados.



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018  
*[Signature]*

**OCTAVO:** Que, el tribunal, considerando que el hecho materia de autos, tuvo lugar el día 9 de agosto de 2016, y que las acciones legales pertinentes, fueron interpuestas por el actor, el día 13 de enero de 2017; se establece que estas últimas fueron deducidas dentro del plazo contemplado en el artículo 26 de la Ley N° 19.496, por lo que se deberá rechazar la Excepción de Prescripción alegada por la parte querellada y demandada.

**NOVENO:** Que, con el mérito de los antecedentes y documentos allegados al proceso, analizados conforme a las reglas de la sana crítica, permiten a esta sentenciadora dar por establecidos los siguientes hechos: 1°.- Que, el querellante y demandante LUIS EDUARDO RODRIGUEZ VEGA, es titular de la Tarjeta de Crédito Cencosud, emitida por la querellada y demandada CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., la que le permite disponer de un crédito otorgado por el emisor para adquirir bienes y servicios en los establecimientos afiliados a Cencosud; 2°.- Que en razón de lo anterior, el querellante y demandante realizó con fecha 02 de Febrero de 2015, una compra por el monto de \$13.480.-, en una cuota, la que pagó inmediatamente; compra que debe enmarcarse dentro de aquellas denominadas al contado, y por el cual, no debe cobrarse ningún tipo de interés; 3°.- Que, posteriormente en el mes de agosto de 2016, el querellante tomó conocimiento que la querellada y demandada había informado una deuda al boletín comercial, por la suma de \$67.452.-, lo que le impidió acceder a un crédito, que en ese momento le era imperioso solicitar y que hasta la fecha persiste; 4°.- Que, al concurrir a la tienda emisora de la deuda, nadie le explicó el motivo que había originado la misma, por lo que, a fin de evitar mayores problemas, efectuó el pago de lo adeudado; 5°.- Que, finalmente, la querellada y demandada, sin reconocer el motivo del cobro ni de la información al boletín comercial, hace una reversa del dinero pagado por el actor, directamente, a la cuenta vista del Banco Estado del querellante y demandante.-

**DECIMO:** Que, el cobro por Servicio de Administración Mensual de tarjeta, a juicio de esta sentenciadora, se hace procedente, en el evento que el titular, haga uso de la línea de crédito de la citada Tarjeta, situación que no se dió en autos, por cuanto el actor hizo una compra al contado, en una cuota, la que pagó de inmediato, por lo que resulta totalmente improcedente efectuar cobros de Servicio de Administración, lo que resulta ratificado por el sólo hecho de que la querellada y demandada haya reversado lo cobrado por dicho concepto, depositando en la Cuenta Vista del actor, la suma de \$67.452.-, por ser su cobro improcedente.-

**UNDECIMO:** Que, con el mérito de lo expuesto en el considerando anterior, esta sentenciadora tendrá por acreditada la efectividad de la existencia de la infracción denunciada, estableciendo que ellas constituyen una violación de los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496; toda vez que, a raíz del actuar negligente en el cobro de Servicio de Administración, produjo al actor un gran menoscabo, no sólo patrimonial sino que también emocional en el periodo en el que intentó le solucionaran el error, configurándose una prestación de servicios deficiente.-

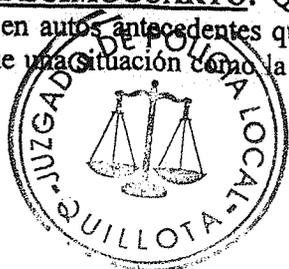
**DUODECIMO:** Que, atendido lo razonado precedentemente se deberá dar lugar a la Querrela Infracional interpuesta en autos, condenándose a CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., al pago de la multa que se indicará en definitiva.-

**DECIMOTERCERO:** Que, determinados los hechos en el aspecto infraccional, corresponde analizar el eventual deterioro patrimonial que pudo experimentar el demandante. Al respecto, y atendida la prueba rendida, no se encuentra acreditado el monto del daño directo demandado, por lo que éste deberá ser rechazado.-

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018

**DECIMOCUARTO:** Que, respecto al daño moral, si bien es cierto que no existen en autos antecedentes que permiten acreditarlo fehacientemente; no es menos cierto que una situación como la vivida por el actor, a lo menos, provoca



un malestar de envergadura. A lo anterior, debe sumarse el hecho que los antecedentes comerciales del demandante fueron informados a Dicom, siendo bloqueado por ello ante el sistema comercial; derivando ello en pérdidas de tiempo, preocupación y sensación de angustia, lo que se ve agravado al verse expuesto el demandante, durante un largo periodo de tiempo, a un actuar negligente, incomprensible e impropio de parte demandada, quien no reparó su error de inmediato, lo que no pudo menos que causar graves perjuicios, que sólo pueden ser reparados por la vía de indemnización de perjuicios, la que esta sentenciadora regula en la suma de \$300.000.-

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letra e), 12, 23, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley 19.496 y artículos 1, 14, 17 y 23 de la Ley 18.287;

**SE DECLARA:**

1.- Que, se rechaza la excepción de Prescripción alegada por la parte querrelada y demandada, por las consideraciones expuestas en el considerando Octavo.-

2.- Que, se hace lugar a la Querrela Infracional interpuesta por **LUIS EDUARDO RODRIGUEZ VEGA**, en lo principal del escrito de fojas 8 y siguientes de autos, en contra de "CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.", representada para estos efectos por **EULOGIO GUZMAN LLONA**, ambos domiciliados en Agustinas 780, Piso 3° Santiago; a pagar una multa ascendente a **TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores".-

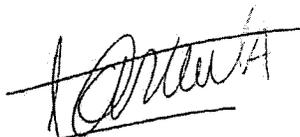
3.- Que, se hace a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida por **LUIS EDUARDO RODRIGUEZ VEGA**, en el primer otrosí del escrito de fojas 8 y siguientes de autos, en contra de "CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.", representada para estos efectos por **EULOGIO GUZMAN LLONA**, ambos domiciliados en Agustinas 780, piso 3° Santiago, condenándosele a pagar al demandante una indemnización de perjuicios ascendente a **\$300.000.- (TRESCIENTOS MIL PESOS)**, por concepto de daño moral, cantidad que será reajustada según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel, en que el pago se haga efectivo. Negándose lugar a lo demandado por concepto de daño directo.-

4.- Que, no se condena en costas a la parte querrelada y demandada, por haber tenido motivo plausible para litigar.-

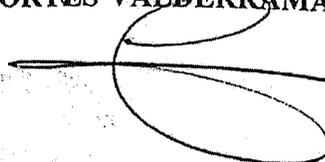
Si la multa no fuere pagada en un lapso de cinco días será substituida por reclusión nocturna.-

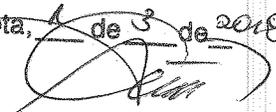
Notifíquese, anótese, y archívese en su oportunidad.

Causa Rol N° 289/17.

  
Proveyó doña **ÁNGELA ANDREA GODOY PIZARRO**, Juez de Policía Local (S). Autoriza doña **JAIME CORTES VALDERRAMA**, Secretario (S).



  
Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 4 de 3 de 2018  


QUILLOTA, VEINTIOCHO DE AGOSTO DE DOS MIL DIECISIETE.

Previo para resolver, certifique la Secretaria  
si la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

Notifíquese.-

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

CERTIFICO: QUE LA SENTENCIA  
DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTA-  
RIADA CON FECHA 10/8/2017

QUILLOTA, 29/8/2017

*[Handwritten signature]*

Copia conforme con el  
Original que he tenido  
a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018



*[Handwritten signature]*