

QUILLOTA, VEINTIUNO DE AGOSTO DE DOS MIL DIECISIETE.-

VISTOS:

- A fojas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 rolan documentos.-
Querrela Infraccional por vulneración de la Ley N° 19.496,
sobre Protección de los Derechos de los Consumidores
- A fojas 13, 14, 15, 16, y 17 rola Querrela Infraccional y
Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios.
- A fojas 21 declara JUANA MATILDE LIZAMA ROBLES.-
- A fojas 28 y 29 rola Acta de Audiencia Oral de Conciliación,
Contestación, y Prueba.-
- A fojas 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43,
44, 47, 48, 49, 50 y 51, rolan documentos y oficio
remisor de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A.-
- A fojas 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65,
66, 67 y 68, rolan documentos e informe de Cencosud
Administradora de Tarjetas S.A.-

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, JUANA MATILDE LIZAMA ROBLES, interpuso Querrela Infraccional por vulneración de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor JOHNSON, representada, en conformidad a lo establecido en el artículo 50 D de la Ley N° 19.496, por JAIME SAN MARTIN NARANJO, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 176, Local 410, Quillota, por los siguientes hechos: Que, el 10 de diciembre de 2015, compró en Johnson un masajeador de pies por la suma de \$19.990.- y un saca jugo por un valor de \$44.990.- el cual, tenía un descuento de \$15.000.-. El 22 de diciembre de 2015, entregó a la empresa el saca jugo, y estos emitieron la nota de crédito electrónica respectiva; sin embargo, al recibir el estado de cuenta del mes de enero de 2016, pudo apreciar que, aunque efectivamente en el desglose de dicho documento figuraba el descuento efectuado por la nota de crédito, también se mostraba el cobro del valor total de las cuotas, incluyendo ambos productos; esto es, 3 cuotas de \$18.245.-; Ante esta situación, se dirigió a la empresa a preguntar que había pasado, pero ellos no supieron darle una respuesta, por lo que, para no quedar en mora, pagó la cuota completa, pensando que sería un error que se corregiría en el futuro; no obstante ello, los cobros continuaron reflejándose en los estados de cuenta de los meses febrero, marzo y abril de 2016. La empresa querrellada, continuó cobrándole la totalidad de la cuota, aun cuando había devuelto uno de los productos; por lo que considera ridículo que se le cobre por un producto que no tiene en su poder. Conforme al cálculo lógico que pudo realizar, concluye que, si la compra en su totalidad fue de \$49.980.- en tres cuotas de \$18.245.- siendo el total a pagar de \$54.735.-, al aplicarse el descuento de la nota de crédito por \$29.990.- el monto a pagar se reducía a \$24.745.- el cual, pactado en tres cuotas, daba como resultado que cada una de ellas ascendería a la suma de \$8.245.- y no los \$18.245.- que la empresa le está cobrando. Con el objeto de no afectar su historial comercial, pagó las tres cuotas en su totalidad, ya que la empresa no le dio una solución, aun cuando es una cliente antigua; no obstante ello, el día 17 de mayo de 2016, decidió recurrir a SERNAC para efectuar un reclamo, el cual fue respondido por la empresa el día 30 del mismo mes, y en el que se señala: "la cliente realiza devolución parcial de dicha compra", lo que considera ilógico, ya que al momento de serle entregada la nota de crédito, no le informaron que estaban recibiendo un producto parcialmente, y ningún párrafo señala las condiciones de la devolución del producto. Conforme a lo anterior, la empresa Johnson infringió los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita se condene a la empresa querrellada al pago de la multa máxima legal.



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

Quillota, 1 de 3 de 2018

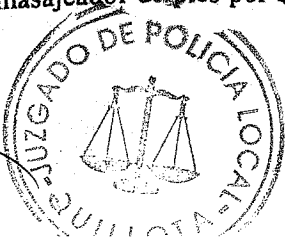
SEGUNDO: JUANA MATILDE LIZAMA ROBLES, dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, en contra del proveedor JOHNSON, representada, en conformidad a lo establecido en el artículo 50 D de la Ley N° 19.496, por JAIME SAN MARTIN NARANJO, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 176, Local 410, Quillota, por los hechos expresados al interponer la querrela infraccional, los cuales da por reproducidos. 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: La suma de \$37.245.- que corresponde al sobreprecio que la empresa demandada le cobró de manera ilegal e injusta. **DAÑO MORAL:** por este concepto demanda la suma de \$200.000.- configurada en las continuas y graves molestias personales, laborales y familiares que la infracción de la demandada le provocó; por la sensación de angustia y el menoscabo moral que los hechos le han provocado y, por la atención indiferente entregada por la demandada. Funda su presentación en lo establecido en la letra e) del artículo 3° de la Ley N° 19.496. Por lo antes expuesto, solicita se condene al pago de la suma única y total de \$237.245.-, que comprende tanto el daño directo como el daño moral; o la que se sirva fijar conforme al mérito de autos, más intereses y costas.-

TERCERO: Que, según JUANA MATILDE LIZAMA ROBLES, comerciante, domiciliada en calle Yungay N° 1052, Villa Pedro de Valdivia, Quillota, el 10 de diciembre de 2015, concurrió a Johnson Quillota, y compró un masajeador de pie, por un valor de \$19.990.- y un saca jugo por un valor de \$44.990.- el cual tenía un descuento de \$15.000.- por lo que la suma total a pagar por ambos productos ascendió a la suma de \$49.980.- pagándolos en 3 cuotas de \$18.245.-. Es el caso que el 22 de diciembre de 2015, efectuó la devolución del saca jugo, y desde la tienda le emitieron una nota de crédito por la suma de \$29.990.-, siendo informada que en el estado de cuenta del mes de enero de 2016, se vería reflejado el descuento respectivo en la cuota. Sin embargo, al recibir dicho estado de cuenta, pudo verificar que efectivamente figuraba el descuento de la nota de crédito; pero a su vez, se mostraba que las cuotas cobradas no habían bajado, es decir, se mantenían en la suma de \$18.245.- como si nunca hubiese devuelto el saca jugo. Ante este hecho, inmediatamente se dirigió a consultar en la tienda, ya que no le quedó claro por qué el valor de la cuota no había disminuido, pero la persona que la atendió no le supo explicar claramente lo ocurrido y sólo indicó que el cálculo estaba bien hecho y que no había más que hacer. Hace presente que por esta situación decidió concurrir a SERNAC, pero la empresa, en su respuesta a dicho organismo, no asumió su responsabilidad y reafirmó que los cobros estaban bien hechos, en base a una explicación técnica de difícil entendimiento; tanto así, que ni siquiera sus propios funcionarios le supieron explicar, razón por la cual, decidió interponer las acciones legales pertinentes ante este tribunal. Finalmente señala que para evitar mayores problemas y que sus antecedentes fueran enviados a DICOM, decidió pagar las cuotas que le cobraron, sin perjuicio de solicitar, a través del presente juicio, que le sea devuelto el dinero pagado demás.-

CUARTO: Que, sin perjuicio de que la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, fueron deducidas en contra de la empresa JOHNSON, la apoderada MARISOL MELO SAEZ, en representación de CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., empresa administradora de la tarjeta de la cual es poseedora la actora, contestó ambas acciones solicitando su rechazo, por no configurarse infracciones a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496. En efecto, si bien es cierto que la querellante y demandante, el día 10 de diciembre de 2015, efectuó compras en el local Johnson Quillota, por un capital total de \$49.980.-, no es menos cierto que su representada, con fecha 22 de diciembre de 2015, extendió una nota de crédito por \$29.990.- la cual se le entregó en una copia a la interesada, y que se vio reflejada en sus estados de cuenta. La consumidora realizó la compra de dos productos: un masajeador de pies por \$19.990.- y un saca jugo marca Thomas por \$44.990.- el cual

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

Quillota, 1 de 3 de 2018



petente, cinco 7

tenía un descuento de \$15.000.- por lo que su valor definitivo era de \$29.990.-; sin embargo, solo uno de los productos adquiridos fue devuelto por la cliente, debido a lo cual, se emitió una nota de crédito parcial, respecto a dicho producto, y no respecto a ambos, caso en el cual habría sido una nota de crédito total. Asimismo, de acuerdo a sus procedimientos internos, cuando se trata de una nota de crédito parcial, sólo se anula una parte de la compra y no el 100% de la misma; ahora bien, respecto del descuento de la nota de crédito en la cuenta particular de la señora Lizama, al no haber una manifestación formal y requerida por la cliente de acelerar las cuotas hasta por la suma de \$29.990.-, la compra original no fue modificada y el valor cuota siguió siendo el mismo; sin embargo, se reversó el interés correspondiente al producto que la cliente devolvió; es por ello que se procedió a anular intereses asociados a la parte de la compra anulada, lo que corresponde a \$2.856.- de los cuales sólo se reversaron \$1.829.- quedando pendiente la suma de \$1.027.-. Por lo antes expuesto, su representada no ha infringido disposición alguna a la Ley del Consumidor y, por tanto, solicita que la querrela sea rechazada; con costas. Respecto a la demanda civil, al no haber un perjuicio a la consumidora, no procede la demanda de indemnización de perjuicios, en consecuencia, esta debe ser desestimada por SS., con costas.

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

SEXTO: Que, la querellante y demandante acompañó bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: 1.- Copia de boleta de compra de fecha 10 de diciembre de 2015 emitida por Cencosud Retail S.A., correspondiente a las dos compras realizadas; rolante a fojas 1. 2.- Nota de crédito emitida por Cencosud Retail S.A., donde consta la devolución del saca jugo Thomas, y el valor correspondiente a dicha resolución, ascendente a \$29.990.-; rolante a fojas 2. 3.- Estados de cuenta de los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2016, emitidos por Cencosud; rolante de fojas 3 a 10; 4.- Formulario de Reclamo efectuado ante SERNAC, por los hechos materia de autos; rolante a fojas 11. 5.- Carta respuesta de Tarjeta Cencosud de fecha 30 de mayo de 2016, al reclamo efectuado ante SERNAC; rolante a fojas 12.-

Documentos no objetados.-

SEPTIMO: Que, la empresa CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., mediante Oficio N° 935/2016, de fecha 21 de diciembre de 2016, remitió copia del contrato y modificaciones del mismo, respecto a la tarjeta de crédito N° 6152803105118780, de la cliente JUANA MATILDE LIZAMA ROBLES. Asimismo informó a este tribunal lo siguiente: 1.- Que, JUANA MATILDE LIZAMA ROBLES, Cedula de Identidad N° 5.092.873-Km es titular de la Tarjeta Mas Paris, cuya fecha de apertura corresponde al 10/10/1997; 2.- Que, la cliente realizó una compra el día 10/12/2015, por la suma de \$49.980.-, pactada en 3 cuotas, cada una de las cuales por la suma de \$18.245.-. La cliente, el 22/12/2016, realizó la devolución parcial de dicha compra, por el monto de \$29.990.-, nota de crédito que puede ser verificada en su estado de cuenta del mes de febrero de 2016. 3.- Que, cuando se realiza una devolución parcial, no se realiza el prepago de las cuotas por devengar, estas se siguen facturando de forma normal, sin embargo, se reversa el interés proporcional a la compra anulada, ajuste reflejado también en el estado de cuenta de febrero de 2016, por la suma de \$1.829.-

OCTAVO: Que, el abogado JUAN JOSE PEREZ-COTAPOS C., en representación de CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., contestando el Oficio N° 294, de fecha 6 de febrero de 2017, informó lo siguiente: 1.- Que, JUANA LIZAMA ROBLES, RUT 5.092.873-K, es poseedora de la Tarjeta Mas Paris, de fecha de apertura 10/10/1997, que cuenta con un cupo de \$692.000.-, encontrándose sin deudas. 2.- Que, con fecha 10 de diciembre de 2015, en el local Mega Johnson de



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

Quilota, 14 de Mayo de 2018

Quillota, la cliente efectuó la compra de un Masajeador de Pies por la suma de \$19.990.- y un Saca Jugos Thomas por \$44.990.- con un descuento de \$15.000.-; quedando en \$29.990.-. El monto capital de las compras ascendió a la suma de \$49.980.- que fueron pactadas en 3 cuotas de \$18.245.- siendo el monto total a financiar, la suma de \$54.735.- 3.- Que, con fecha 22 de diciembre de 2015, se emitió una nota de crédito por la suma de \$-29.990.- 4.- Que, de acuerdo a sus procedimientos internos, cuando se trata de una nota de crédito parcial, esto es, que solo se anula una parte de la compra y no el 100% de la misma, no se realiza el prepago, entendiéndose por tal, la acción de acelerar las cuotas futuras evitando de esta forma el cobro de los intereses asociados. Sólo se ejecuta el prepago en la medida en que el cliente así lo solicite, lo que en el caso no ocurrió. Por este motivo, la compra original no fue modificada y el valor de la cuota siguió siendo el mismo. Sin embargo, se reversó el interés correspondiente al producto que la cliente devolvió, dejándose sin efecto los intereses asociados a la parte de la compra anulada, lo que corresponde a \$2.856.- de los cuales, sólo se reversaron \$1.829, quedando pendiente la suma de \$1.027.- lo que se refleja en el estado de cuenta respectivo. 5.- Que, finalmente, la cliente terminó pagando la suma de \$23.796.- correspondiente al masajeador de pies.-

NOVENO: Que, el tribunal, con el mérito de los antecedentes, especialmente la prueba rendida por las partes y apreciándolos de acuerdo a las reglas de la sana crítica, **Concluye que:** 1.- JUANA MATILDE LIZAMA ROBLES, el día 10 de diciembre de 2015, concurrió al local comercial JOHNSON Quillota, y compró un masajeador de pies, por un valor de \$19.990.- además de un saca jugos marca Thomas, por la suma de \$44.990.- el cual tenía un descuento de \$15.000.-. La suma de ambas compras ascendió a \$49.980.- para cuyo pago se pactaron 3 cuotas de \$18.245.- 2.- Que, Con fecha 22 de diciembre de 2015, la querellante efectuó la devolución del saca jugos, por lo que, la empresa CENCOSUD RETAIL S.A., emitió la respectiva nota de crédito por la suma de \$29.990.- correspondiente al valor del producto antes indicado. 3.- Que, el descuento consignado en la señalada nota de crédito, efectivamente, consta en el apartado denominado "Periodo Actual" del estado de cuenta de fecha 1 de enero de 2016; y se ve reflejado en el monto total a pagar correspondiente al señalado mes; en efecto, los \$29.990.- antes indicados, fueron descontados de la deuda total facturada para aquel mes, puesto que, de no haber sido así, la facturación habría ascendido a la suma de \$80.510.-. 4.- Que, conforme a lo anterior, la información contenida en el ítem denominado "Información Compras en Cuotas en Periodo", del estado de cuenta de fecha 1 de enero de 2016; y los cobros realizados en los estados de cuenta posteriores, en relación a las compras realizadas por la actora el día 10 de diciembre de 2015, son totalmente procedentes, y en ningún caso vulneran los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que se deberá rechazar la querrela infraccional como más adelante se indica.-

DECIMO: Que, de acuerdo a lo señalado en el considerando anterior, se deberá rechazar la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 1, 2, 3 y 4, por JUANA MATILDE LIZAMA ROBLES, en contra del proveedor CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.; por improcedente.-

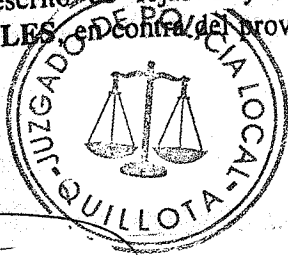
Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley 19.496 y artículos 1, 14, 16 y 17 de la Ley 18.287;

SE DECLARA:

1.- Que, se rechaza la Querrela Infraccional deducida en lo principal del escrito de fojas 1 y siguientes de autos, por JUANA MATILDE LIZAMA ROBLES, en contra del proveedor CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.,

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

Quillota, 1 de 3 de 2018




Setenta y seis 76

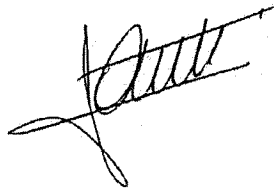
representada, para estos efectos, por EULOGIO GUZMAN LLONA, ambos domiciliados en calle Agustinas N° 780, Piso 3, Santiago, por no haber infringido los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496; sin costas, por haber tenido motivo plausible para litigar.-

2.- Que, no se hace lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 1 y siguientes de autos, por JUANA MATILDE LIZAMA ROBLES, en contra del proveedor CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada, para estos efectos, por EULOGIO GUZMAN LLONA, ambos domiciliados en calle Agustinas N° 780, Piso 3, Santiago, por improcedente; sin costas, por haber tenido motivo plausible para demandar.-

Notifíquese, anótese y archívese en su oportunidad.-

Causa rol N° 3246/16


Proveyó doña MARIA EUGENIA PEREZ ALMARZA, Juez de
Policía Local. Autoriza doña ÁNGELA ANDREA GODOY PIZARRO, Secretario.-



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

Quillota, 1 de 3 de 2018



SE ENVIÓ LAS 17:20 HORAS DE LA TARDE EN
CALLE YUNGA DE NUESTRO Y NOTIFIQUE LA SENTENCIA
A DONA LIZAMA ROBLES, DONA CECILIA, DONA
FRANCISCA EN EL DOMICILIO EL DOCUMENTO.

Quillota, 19 de Diciembre de 2017.

Adolfo Gaete Ibacache
Inspector Municipal
Rentas y Patentes

QUILLOTA once de diciembre
de dos mil diecinueve.

A SUS ANTECEDENTES



CERTIFICO: QUE LA SENTENCIA
DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTA
RIADA CON FECHA 9 de diciembre de 2017

QUILLOTA, 19 de diciembre de 2017.

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

Quillota, 1 de 3 de 2018

