

QUILLOTA, SEIS DE JULIO DE DOS MIL DIECISIETE.-

VISTOS:

- A fojas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83 y 84, rolan documentos.
- A fojas 41, 42, 43, 44, 45 y 46, 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 50 declara JAIME RUAL MARTINEZ SCHUSTER.-
- A fojas 85, 86, 87 y 87 vuelta, rola Acta de Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba.-

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, JAIME RUAL MARTINEZ SCHUSTER, interpuso Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representado para efectos del artículo 50 D, de dicho cuerpo normativo, por EULOGIO GUZMAN LLONA, ambos domiciliados en calle Agustinas N° 785, Oficina 3, Santiago, por los siguientes hechos: Que, en el mes de septiembre de 2016, comenzó a recibir llamados telefónicos de la empresa de cobranza de la querellada CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., quienes le informaron que mantenía una deuda ascendente a \$82.319.- por conceptos de mantención, seguros y gastos de cobranza. Al enterarse de esta situación, inmediatamente impugnó los cobros debido a que no mantenía deuda alguna con dicha tarjeta. En un principio mantenía la tarjeta "puntos" de las casas comerciales pertenecientes al conglomerado, y luego obtuvo la tarjeta Cencosud, la cual aceptó con la condición de que no quería cuentas y solo haría uso de ella para acogerse a ofertas que de inmediato pagaría en las cajas. Este proceder consta en su historial de compras, haciendo presente además, en un periodo un poco mayor a dos años, no ha solicitado créditos a la empresa. Ante esta situación, solicitó la reversa de los cobros a través del teléfono de ayuda ubicado en el local EASY, a lo cual la querellada accedió, reversando en una oportunidad la suma de \$4.873.- y en la segunda, la suma de \$7.284.-, lo que consideró una burla, puesto que nunca fue informado de la deuda que mantenía con la tarjeta, aun cuando la empresa contaba con su información de contacto. Por lo antes expuesto, solicitó le enviaran la copia del contrato celebrado cuando obtuvo la tarjeta, para efectos de ver si éste señalaba algo respecto de las cobranzas de las tarjetas; sin embargo, recibió una copia del contrato celebrado con Almacenes Paris el año 2005. De este hecho, llama su atención que durante todo este periodo, no haya habido llamados telefónicos, correo electrónico o cartas de cobranza por parte de la empresa, para evitar que la deuda aumentara; no obstante lo anterior, debido a las constantes llamadas de cobranza y las molestias sufridas, decidió pagar la deuda total; sin perjuicio de reservarse el derecho que le ampara la Ley N° 19.496, no recibiendo por parte de la empresa facilidades para efectuar el señalado pago. Los hechos antes señalados, configuran una infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496; por lo que, conforme a lo expuesto y lo establecido en dicho cuerpo legal, solicita se condene a la querellada al pago de la multa máxima legal.-

SEGUNDO: Que, JAIME RUAL MARTINEZ SCHUSTER, dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra del proveedor CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representado para efectos del artículo 50 D, de dicho cuerpo normativo, por EULOGIO GUZMAN LLONA, ambos domiciliados en calle Agustinas N° 785, Oficina 3, Santiago, por los hechos expuestos al interponer la

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

Quillota, 1 de 3 de 2018



Querrela Infraccional, los cuales se dan por reproducidos. Dichos hechos le ocasionaron los siguientes perjuicios: **DAÑO DIRECTO:** 1.- La suma de \$82.215.- que corresponde al monto pagado. 2.- La suma de \$82.215.-, que corresponde al tiempo que dejó de trabajar, por estar en oficinas de Cencosud. En total, el monto demandado por este concepto, asciende a la suma de \$164.430.-. **DAÑO MORAL:** La suma de \$1.000.000.- configurados por las continuas y graves molestias personales, laborales y familiares derivadas del actuar de la demandada, sumada a la sensación de angustia y menoscabo moral sufrido. El tiempo destinado a la solución del problema y la atención indiferente de la demandada, al no recibir la totalidad de la información, que incluye copia del contrato con tarjeta Cencosud. Funda la presentación en lo establecido en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496. Por lo antes expuesto, y lo establecido en dicho cuerpo legal, solicita se condene a la demandada al pago de la suma total de \$1.164.430.- que comprende tanto el daño directo como el daño moral, o la suma que se fije, conforme al mérito de autos; más intereses y costas.

TERCERO: Que, según **JAIME RUAL MARTINEZ SCHUSTER**, ingeniero mecánico y empresario, domiciliado en Parcela 27, Lote 7, San Isidro, Quillota, Cedula de Identidad N° 6.816.812-0, es cliente de la empresa CENCOSUD desde hace varios años y posee la tarjeta de crédito respectiva, administrada por la empresa CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. Es el caso que utilizaba dicha tarjeta, únicamente, para beneficiarse de las ofertas ofrecidas en sus locales asociados, esto es, PARIS, EASY y especialmente, SUPERMERCADO SANTA ISABEL, lugares en los cuales, cada vez que compraba utilizando la tarjeta, pagaba de inmediato, por lo que nunca le preocupó el hecho de no recibir en su domicilio o en su correo electrónico, los estados de cuenta que la empresa está obligada a enviar. Señala que en el mes de septiembre de 2016, recibió un llamado desde una empresa externa de cobranza, informándole que mantenía una deuda ascendente a \$82.312.- con la tarjeta Cencosud y que debía acercarse a la brevedad a regularizar la situación. Este hecho le ocasiono mucha extrañeza, ya que nunca adquirió productos con crédito y las compras efectuadas, eran pagadas al instante; razón por la cual concurrió a realizar las averiguaciones en EASY Quillota, siendo informado en dicho lugar, que el cobro se debía al no pago de los gastos de mantención y gastos asociados. Este hecho le causó mucha molestia, puesto que al obtener su tarjeta, la ejecutiva le aseguró que comprando con ella y pagando de inmediato, no se generarían cobros de mantención y, en segundo lugar, porque la empresa nunca envió un estado de cuenta a su domicilio o correo electrónico que le permitiera tomar conocimiento a tiempo, de los cobros que le estaban efectuando, sino que esperaron que pasara el tiempo para que la deuda se incrementara y así beneficiarse con el pago de un monto mayor. Hace presente que realizó el reclamo en la empresa, lo que derivó en dos reversas de dinero, las cuales suman en total a \$11.000.-; no obstante ello, el pago de gran parte de la deuda estaba aún pendiente, y la empresa no se hizo responsable; razón por la cual, para evitar mayores inconvenientes y que sus antecedentes no fueran enviados a DICOM, decidió pagar la totalidad del dinero que le estaban cobrando como interés de la deuda, ascendente a \$82.215.-. La situación antes indicada lo hizo sentir vulnerado en sus derechos, razón por la cual recurrió a SERNAC y, posteriormente, presentó las acciones pertinentes, para efectos de que la empresa le restituya el dinero pagado, le indemnice los perjuicios ocasionados y sea condenada al pago de una multa por las irregularidades en las que ha incurrido.-

CUARTO: Que, la parte querellada y demandada CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., contestando la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, solicita su rechazo en todas sus partes, conforme a los siguientes argumentos: **EN CUANTO A LA QUERRELLA INFRACCIONAL.** Que, Jaime Rual Martínez Schuster, Cédula de Identidad N° 6.816.812-0, es titular de la tarjeta PARIS, cuya fecha de apertura corresponde al 4 de mayo de 2013, la cual fue activada con esa misma fecha, manteniendo una línea de crédito ascendente a \$500.000.- sin deuda vigente. El actor objeta una deuda atribuible al cobro del servicio de administración mensual, el cual se genera cada vez que se utilice la tarjeta

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

Quillota, 13 de 2018



en compras, avances, o exista deuda en la tarjeta, por lo que dicho cobro, se encuentra ajustado a lo señalado en el contrato de afiliación al sistema de crédito. El querellante, el día 01 de diciembre de 2014, realizó una compra por \$70.740.- utilizando la modalidad compra y paga. El 27 de abril de 2015, volvió a realizar una compra, utilizando la misma modalidad; esta situación se repitió los días 23 y 25 de septiembre de 2015, 6 y 28 de diciembre de 2015 y 12 de febrero de 2016. No obstante lo anterior, el día 8 de octubre de 2016, el cliente hizo un requerimiento en nuestro canales de atención, por lo que de forma excepcional, se realizó la reversa de cargos, lo que se vió reflejado en el estado de cuenta de octubre de 2016. El día 14 de octubre de 2016, fue ingresado un nuevo requerimiento, por lo que, el día 17 del mismo mes, se realizó una nueva reversa, la cual también se refleja en el estado de cuenta de octubre de 2016. El día 27 del mismo mes, el cliente pagó la totalidad de la deuda, ascendente a \$82.215.-; sin embargo, el 17 de noviembre el actor ingresó el Requerimiento SERNAC R2016E1149398, al cual su representada respondió que no procede más devolución de cargos asociados al crédito; no obstante lo anterior, el querellante el día 2 de diciembre de 2016, insistió con un nuevo Requerimiento SERNAC R2016E1188368, el cual fue respondido en los mismos términos. Por lo anterior, los cobros realizados obedecen al servicio de administración de la tarjeta. EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL: Que, su representada, niega todos y cada uno de los hechos en los que se basa la demanda de autos, hechos que no son efectivos tal como se exponen, por lo que los controvierte en su totalidad. Además de ello, se controvierte expresamente la alusión a las normas legales que se invocan por el demandante, toda vez que estas no permiten sustentar legalmente el proyecto lucrativo que el actor pretende con la interposición de la demanda. Como se señaló al contestar la querrela infraccional, dichos gastos obedecen a gastos de administración previstos expresamente en el contrato suscrito y aceptado por el demandante, lo cual no puede ser desconocido. No obstante lo anterior, de forma excepcional, y con el fin de mantener al cliente y como acto de mera liberalidad, fueron reversados los cobros, sin que ello signifique asumir responsabilidad en los hechos.-

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

SEXTO: Que, el querellante y demandante acompañó bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: 1.- Comprobante de pago de fecha 27/10/2016, efectuado a CENCOSUD, por la deuda que le estaban cobrando; rolante a fojas 1. 2.- Copia simple del comprobante de pago señalado en el punto anterior; rolante a fojas 2. 3.- Estado de cuenta emitido por Cencosud, de fecha 24/10/2016; rolante a fojas 3 y 4. 4.- Estado de cuenta emitido por Cencosud, de fecha 23/09/2015; rolante a fojas 5 y 6. 5.- Estado de cuenta emitido por Cencosud, de fecha 24/10/2015; rolante a fojas 7 y 8. 6.- Estado de cuenta emitido por Cencosud, de fecha 23/11/2015; rolante a fojas 9 y 10. 7.- Estado de cuenta emitido por Cencosud, de fecha 24/12/2015; rolante a fojas 11 y 12. 8.- Estado de cuenta emitido por Cencosud, de fecha 24/01/2016; rolante a fojas 13 y 14. 9.- Estado de cuenta emitido por Cencosud, de fecha 22/02/2016; rolante a fojas 15 y 16. 10.- Estado de cuenta emitido por Cencosud, de fecha 24/03/2016; rolante a fojas 17 y 18. 11.- Estado de cuenta emitido por Cencosud, de fecha 23/04/2016; rolante a fojas 19 y 20. 12.- Estado de cuenta emitido por Cencosud, de fecha 24/05/2016; rolante a fojas 21 y 22. 13.- Estado de cuenta emitido por Cencosud, de fecha 23/06/2016; rolante a fojas 23 y 24. 14.- Estado de cuenta emitido por Cencosud, de fecha 24/07/2016; rolante a fojas 25 y 26. 15.- Estado de cuenta emitido por Cencosud, de fecha 23/09/2016; rolante a fojas 27 y 28. 16.- Estado de cuenta emitido por Cencosud con fecha 27 de octubre de 2016, por medio del cual le remitieron copia de su contrato de apertura de tarjeta Mas Paris; rolante a fojas 29 y 30. 17.- Carta emitida por Cencosud con fecha 27 de octubre de 2016, por medio del cual le remitieron copia de su contrato de apertura de tarjeta Mas Paris; rolante a fojas 31. 18.- Copia de contrato de apertura de tarjeta Mas Paris; rolante a fojas 32 a 40.-

Documentos no objetados.



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

Quillota, 1 de 3 de 2018
[Signature]

SEPTIMO: Que, la parte querellada y demandada acompañó bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: 1.- Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta de Crédito Cencosud, con sus respectivos anexos; rolantes a fojas 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79 y 80; 2.- Estados de Cuentas correspondiente a los meses de octubre y noviembre de 2016; rolantes a fojas 81, 82, 83, y 84.-

Documentos no objetados.

OCTAVO: Que, el tribunal, con el mérito de los antecedentes, prueba rendida por las partes, y apreciándola conforme a las reglas de la sana crítica: **Concluye que:** 1.- Que, JAIME RUAL MARTINEZ SCHUSTER, es cliente de la empresa CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., con quienes, el 4 de mayo de 2013, celebró un Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta de Crédito Cencosud, recibiendo en esa oportunidad, la tarjeta de crédito N° 6152803221862139 de la señalada empresa.- 2.- Que, la cláusula tercera del contrato antes indicado, obliga al tarjetahabiente a pagar los gastos, comisiones e impuestos necesarios, propios e inherentes a la operación del sistema de línea de crédito y los servicios que implica; establece además, que los cargos, comisiones o gastos, no constituyen crédito, razón por la cual no devengan intereses, hasta el vencimiento del plazo para su pago, hecho que debe detallarse en el respectivo estado de cuenta. Asimismo, a partir del vencimiento, si no se efectúa el pago total, pasaran a ser parte de la deuda, y se consideraran créditos para todos los efectos legales.- 3.- Que, consta en estos autos, que el actor, efectivamente, realizó compras en establecimientos comerciales pertenecientes al conglomerado Cencosud, utilizando la respectiva tarjeta de crédito; sin embargo, aun cuando dichas compras fueron pagadas, al momento de ser efectuadas, el sólo hecho de haber utilizado la mencionada tarjeta para realizar las transacciones, hizo procedente el cobro de los gastos de mantención respectivos, toda vez que, es bien sabido, que las compras efectuadas bajo esa modalidad, se consideran realizadas en una cuota, tal como consta en los estados de cuenta acompañados en autos. 4.- Que, además de lo anterior, los antecedentes allegados al proceso, resultan ser insuficientes para establecer que la empresa querellada, haya incumplido su obligación de informar oportunamente al querellante, la existencia de una deuda derivada del uso de la tarjeta; todo ello, sin perjuicio de la obligación que recae en el propio actor, de informarse responsablemente de las condiciones de contratación y otras características relevantes derivadas del uso de la tarjeta. 5.- Que, conforme lo expuesto precedentemente, CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., en los hechos materia de autos, actuó con apego a las normas contenidas en la Ley N° 19.496, por lo que se deberá rechazar la querrela infraccional deducida en autos, como más adelante se indica.-

NOVENO: Que, consecuentemente con lo señalado en el considerando anterior, no se deberá hacer lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida en el primer otrosí, del escrito de fojas 41, 42, 43, 44, 45 y 46, por JAIME RUAL MARTINEZ SCHUSTER, en contra del proveedor CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada para estos efectos por EULOGIO GUZMAN LLONA.

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



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

Quillota, 1 de 3 de 2018
[Signature]

noventa y dos a 2

SE DECLARA:

1.- Que, no ha lugar a la Querrela Infracional interpuesta por JAIME RUAL MARTINEZ SCHUSTER, en lo principal del escrito de fojas 41, 42, 43, 44, 45 y 46 de autos, en contra de CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada para estos efectos por EULOGIO GUZMAN LLONA, por no haber infringido los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.-

2.- Que, no se hace lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida por JAIME RUAL MARTINEZ SCHUSTER, en el primer otrosí del escrito de fojas 43, 44, 45 y 46, en contra de CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada para estos efectos por EULOGIO GUZMAN LLONA; por improcedente.-

Notifíquese, anótese, y archívese en su oportunidad.

Causa Rol N° 377/17

[Handwritten signature]
Proveyó doña MARÍA EUGENIA PÉREZ ALMARZA, Juez de
Policía Local. Autoriza doña ÁNGELA ANDREA GODOY PIZARRO, Secretaria.

[Handwritten signature]

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

Quillota, 1 de 3 de 2018



[Handwritten signature]

03/10/2017

Notificado personalmente don Jaime Paul Mortinet
Schuster y firma por constancia -

Wm

Jaime Cortés Valdeonora
Funcionario Municipal
N.º 43

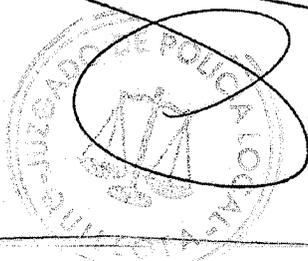
QUILLOTA diecisiete de octubre
de dos mil diecisiete -

A SUS ANTECEDENTES

Wm
[Signature]

CERTIFICO: QUE LA SENTENCIA
DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTA-
RIADA CON FECHA 11 de octubre de 2017
QUILLOTA, 22 de enero de 2018.

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



Quillota, 1 de 3 de 2018

[Signature]