

QUILLOTA, DIECISIETE DE MAYO DE DOS MIL DIECISIETE.-

VISTOS:

A fojas 1, 2, 3, 4, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 42 y 43 rolan documentos.

A fojas 5, 6, 7, 8 y 11 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 10 declara GUILLERMINA DEL CARMEN LARA VELASQUEZ.

A fojas 39, 40, 41 y 44 rola Acta de Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba.-

CONSIDERANDO:

**PRIMERO:** Que, **GUILLERMINA DEL CARMEN LARA VELASQUEZ**, 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: Que, desde hace meses que recibe llamadas telefónicas de cobranza, por parte de la empresa **CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, por una deuda que desconoce haber contraído. Al consultar a la empresa, a través de su línea 600, le señalaron que tenía una deuda de \$30.000.- pero no le especificaron el origen de ésta; no obstante lo anterior, aun cuando no estaba de acuerdo con el cobro, procedió a pagar dicha cantidad para evitar cualquier mal entendido posterior. Que, cada compra que ha realizado la ha pagado siempre en dinero efectivo; además de ello, sus antecedentes no se encuentran en **DICOM**, tampoco se maneja utilizando tarjetas de crédito, jamás ha realizado avances en efectivo ni obtenido créditos con la querellada; pero aun así, le siguen cobrando un cargo por la suma de \$80.113.-, careciendo ésta de base contractual y/o Legal. 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:** **GUILLERMINA DEL CARMEN LARA VELASQUEZ**, 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 hechos expuestos al deducir la querella infraccional, los cuales se dan por 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 \$80.113.- que corresponde al cobro indebido realizado por la querellada. **DAÑO MORAL:** La suma de \$1.000.000.- configurados por 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 provocaron; por el tiempo invertido en la solución del problema y la atención indiferente 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 \$1.080.113.- o la que se fije conforme al mérito de autos; más intereses y costas.-

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



Quillota, 3 de 2018 de

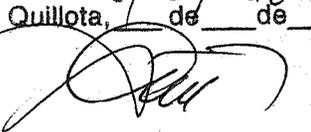
*[Handwritten signature]*

**TERCERO:** Que, según **GUILLEMINA DEL CARMEN LARA VELASQUEZ**, jubilada, domiciliada en Block 2, Depto. 42, Villa Freire, Quillota, Cédula de Identidad N° 4.747.541-4, desde hace varios años es cliente de CENCOSUD, y obtuvo con ellos la tarjeta de la empresa, que es administrada por CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. En el mes de agosto de 2016, recibió un llamado telefónico de una ejecutiva de una empresa de cobranza, quien le informó de la existencia de una deuda con dicha empresa, por la suma de \$90.000.- aproximadamente; además de lo cual, la ejecutiva le indicó que a esa deuda se le había realizado un supuesto abono por la suma de \$30.000.-. Señala que el llamado recibido le causó sorpresa, puesto que sólo ha utilizado su tarjeta Cencosud para beneficiarse de los descuentos ofrecidos en los diversos locales del conglomerado, pagando las compras en dinero efectivo, en el mismo momento en que fueron hechas. Esta situación se la hizo presente a la ejecutiva de cobranza, pero esta insistía en la existencia de la deuda. Ante esta situación, concurrió a Johnson Quillota, para consultar sobre esta situación, siendo informada que la deuda se había originado por tres compras realizadas el año 2015: el 5 de enero, por la suma de \$5.990.-, el 20 de marzo, por la suma de \$9.495.- y el 19 de junio, por la suma de \$9.990.- las cuales, aun cuando existía constancia que habían sido pagadas, al haber utilizado la tarjeta, tenían asociado un gasto de mantención, lo que le pareció injusto, dado que el pago de las compras antes indicadas fue al contado y nadie le informó que al comprar con la tarjeta y pagar al contado en el mismo acto, de igual manera se generaba un cobro por mantención, pero lo que más le causó molestia, es que nunca le llegaron estados de cuenta a su domicilio con la información de lo adeudado y sólo se enteró de su existencia, más de un año después de realizadas las compras; esto es, al recibir el llamado de cobranza, cuando la deuda era lo suficientemente elevada. Por lo antes expuesto, solicita que la querrelada deje sin efecto la deuda que se le está cobrando, y se le indemnice por los perjuicios ocasionados.-

**CUARTO:** Que, la parte querrelada 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 mes 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:** Que, la querellante de autos, contrario a lo que indica, el 22 de octubre de 2013, contrató la tarjeta de crédito de su representada. El día 5 de enero de 2015, realizó una compra por la suma de \$5.990.-; el 20 de marzo de 2015, una compra por la suma de \$9.457.- y, por último, con fecha 19 de junio de 2015, realizó una compra por la suma de \$9.990.-. Que, la cliente pagó solamente las compras, sin considerar los gastos asociados al crédito, generando la deuda reclamada y denunciada. Dicho cobro se encuentra ajustado a lo señalado en el contrato de afiliación al sistema de crédito que la querellante firmó conforme; por ende, cada vez que la cliente hace uso de su línea de crédito, se realizará el cobro antes mencionado, ya que se encuentra estipulado en su contrato de apertura. Finalmente, con fecha 29 de agosto de 2016, de manera excepcional y por única vez, se procedió a la reversa de cargos administrativos, por un monto total de \$2.956.-. **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. La demandante debe saber que toda tarjeta por medio de la 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 la demandante aquel costo, lo normal y lógico es que su representada lo cobre por los medios legales dispuestos al efecto. Sin

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

Quillota, 13/2018 de de





embargo, sin que ello signifique reconocer responsabilidad en los hechos materia de autos y como una forma de mantener a la cliente, se procedió a reversar la suma de \$2.956.-

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

**SEXTO:** Que, la querellante y demandante acompañó con citación, los siguientes documentos: 1.- Copia de Estado de Cuenta emitido por la querellada y demandada, de fecha 21 de agosto de 2016; rolante a fojas 2 y 3; 2.- Copia de Consulta de Saldo de fecha 6 de septiembre de 2016, donde consta la cuota del mes por la suma de \$80.113.-

Asimismo, acompañó, bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: 1.- Copia de su Cédula de Identidad de fojas 1; 2.- Documento de Oferta de Pago de Deuda emitido por tarjeta Cencosud, donde le ofrecen convenios de pago y donde además consta que la deuda, al día 2 de mayo de 2017, asciende a la suma de \$96.555.-; rolante a fojas 42. 3.- Copia de Estado de Cuenta de fecha 21 de diciembre de 2016, en el que consta que a dicha fecha, la deuda ascendía a \$97.008.-; rolante a fojas 43.-

Documentos no objetados.-

**SEPTIMO:** La parte querellada y demandada acompañó, con citación, los siguientes documentos: 1.- Solicitud de Tarjeta Cencosud de la querellante; rolante a fojas 19 a 23; 2.- Copia de Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta de Crédito Cencosud; rolante a fojas 24 a 32; 3.- Propuesta de Seguro de Desgravamen; rolante de fojas 33 a; rolante de fojas 33 a 35; 4.- Hoja de Resumen de Contrato de Apertura, todos los anteriores con sus respectivos anexos y firmados por la parte querellante y demandante; rolante a fojas 36 a 38.-

Documentos no objetados.-

**OCTAVO:** Que, el tribunal, considerando que el hecho materia de autos, tuvo lugar en el mes de agosto de 2016, cuando la actora fue informada de la existencia de la deuda; y, que las acciones legales pertinentes, fueron interpuestas, el día 10 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 la querellante y demandante GUILLERMINA DEL CARMEN LARA VELASQUEZ, 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, conforme a contrato suscrito entre las partes con fecha 22 de Octubre de 2013; 2°.- Que, en razón de lo anterior la querellante y demandante realizó con fecha 05 de Enero de 2015, una compra por el monto de \$5.990; con fecha 20 de Marzo de 2015, por el monto de \$9.457 y con fecha 19 de Junio de 2015, por \$9.990.-, en una cuota, las que pagó inmediatamente; compras que deben enmarcarse dentro de aquellas denominadas al contado, y por las cuales no debe cobrarse ningún tipo de interés; 3°.- Que, posteriormente, en el mes de agosto de 2016, la querellante recibió una llamada telefónica en la cual se le informó la existencia de una deuda por un monto aproximado de \$90.000.- que se originó por concepto de gastos de administración de la tarjeta de crédito Cencosud; 4°.- Que, por su parte, la querellada y demandada señaló que la citada deuda, se originó en los Gastos de Administración asociados al uso de la línea de crédito, uso que en caso de marras nunca ocurrió, por cuanto, la actora compró en todo



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

Quillota, 6 de 3 de 2018

*[Handwritten signature]*

momento al contado, utilizando la tarjeta para efectos de acceder a promociones del conglomerado; 5°.- Que, sin señalar motivos, la querellada y demandada hace una reversa de dinero por la suma de \$2.956.-

**DECIMO:** Que, analizados los documentos acompañados por la querellada y demandada, en especial, el Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta de Crédito Cencosud en cuya cláusula décima quinta indica una serie de cobros y comisiones por utilización de la línea de crédito o avances en efectivo, operaciones que a juicio de esta sentenciadora no se enmarcan dentro de las realizadas por la querellante y demandante, quien realizó comprar al contado, pagadas de inmediato, lo que hace imposible se genere cualquier cobro por sobre el precio de los productos; por lo que el cobro realizado en autos, es absolutamente 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 y, que ella, constituye 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 a la actora un gran menoscabo; configurándose una prestación de servicios deficiente.-

**DUODECIMO:** Que, atendido lo razonado precedentemente, se deberá dar lugar a la Querrela Infraccional 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 la demandante. Al respecto, y atendida la prueba rendida, se dará lugar a él, en el sentido de que se ordenará a la demandada anular cualquier otro cobro que por estas operaciones se haya cargado a la Tarjeta de Crédito de la demandante, a contar del mes de Enero de 2015.-

**DECIMOCUARTO:** Que, respecto al daño moral, aún cuanto no existen antecedentes que permiten acreditarlo fehacientemente, no es menos cierto que una situación como la expuesta en autos, provoca al menos un malestar de envergadura, sumado a las molestias, pérdidas de tiempo, preocupación y sensación de angustia sufrida, lo que se ve agravado con que la demandante se ha visto expuesta durante un largo periodo de tiempo a un actuar negligente, incomprensible e improcedente de parte de la 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:**

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

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

2.- Que, se hace lugar a la Querrela Infraccional interpuesta por GUILLERMINA DEL CARMEN LARA VELASQUEZ, en lo principal del escrito de fojas 5 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, bloco 3° Santiago; a pagar una multa

Quillota, 1 de 3 de 2018



ascendente a 3 U.T.M. (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 **GUILLERMINA DEL CARMEN LARA VELASQUEZ**, en el primer tomo del escrito de fojas 5 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; debiendo además anular cualquier otro cobro que por estas operaciones se haya cargado a la Tarjeta de Crédito de la demandante a contar del mes de Enero de 2015.-

4.- Que, no se condena en costas a la parte querellada 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° 251/17.

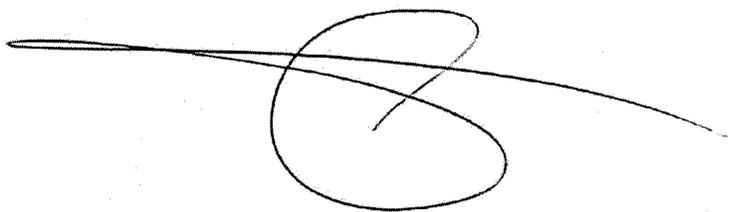
*Arrieta*  
Proveyó doña **ÁNGELA ANDREA GODOY PIZARRO**, Juez de Policía Local (S). Autoriza doña **JAIME CORTES VALDERRAMA**, Secretario (S).  
*[Signature]*

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

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



CERTIFICO: QUE LA SENTENCIA  
DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTA-  
RIADA CON FECHA 10 de agosto de 2017  
QUILLOTA, 22 de enero de 2018.



*[Faint, illegible text]*

QUILLOTA

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

Quillota, 1 de 3 de 2018

