

REPUBLICA DE CHILE  
PROVINCIA DE TALCA  
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

FECHA	Nº INGRESO
10 ENE 2018	23
BERNABÉ - TALCA	

ORD.: N° 042 /2018  
MAT. : Comunica Sentencia  
Ejecutoriada.  
ANT. : Causa Rol N° 8.104/15 -06

TALCA, 05 de enero del año 2018.

DE: SRA. JUEZ LETRADA TITULAR DEL PRIMER  
JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

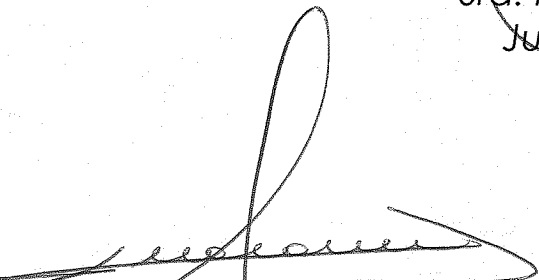
A : SR. DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL  
DEL CONSUMIDOR DE TALCA.

En causa **Rol N° 8.104/15** de este Tribunal, por Ley de Protección al Consumidor, se ha ordenado oficiar a Ud., a objeto de cumplir con lo dispuesto en el Art. 58 Bis de la Ley N° 19.496, remitiendo al efecto copia autorizada de la sentencia definitiva de fecha 02/octubre/2017 dictada en este proceso, la que se encuentra firme y ejecutoriada.

Saluda Atentamente a Ud.

Sra. María V. Lledo Tígero  
Juez Letrada Titular



  
Sra. Geraldine Morrison Parra  
Secretaria Subrogante



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
TALCA

En Talca, a dos de octubre de dos mil diecisiete.

VISTOS

En este Primer Juzgado de Policía de Local de Talca, se instruyó Causa Rol N°8104-2015, originada por denuncia infraccional de fojas 16 y ss., interpuesta por SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por Esteban Pérez Burgos, abogado, Director Regional del Maule, con domicilio en calle 4 Oriente N°1360, Talca, en contra de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., nombre de fantasía "TARJETA CENCOSUD", RUT 99.500.840-8, persona jurídica del giro de su denominación, representada por Andrés Weber Moreno, con domicilio en calle 8 Oriente N°1477, Talca, por infracción a los artículos 3 b) y e), 12 y 23 de la ley 19.496. En el primer se hace parte. En el segundo otrosí acompaña pruebas rolantes a fs. 1 a 15. En el tercer otrosí rola patrocinio y poder.

A fs. 29 rola escrito presentado por SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR rectificando denuncia en los términos que indica.

A fs. 25 y 31 vuelta rola acta de notificación por cédula realizada por el receptor ad-hoc de la denuncia infraccional y su proveído a CENCOSUD ADMINSTRADORA DE TARJETAS S.A.

A fs. 36 rola escrito presentado por PEDRO MOYA BONOMI, abogado, en representación de CENCOSUD ADMINSTRADORA DE TARJETAS S.A. En lo principal asume patrocinio y poder. En el otrosí acompaña documentos a fs. 34.

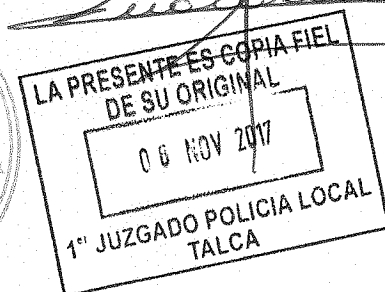
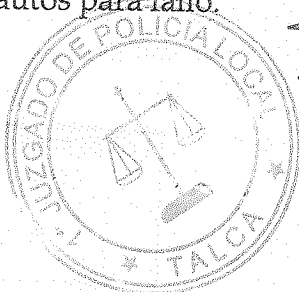
A fs. 42 y ss., rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante SERNAC representada por su abogada y la parte denunciada infraccional CENCOSUD ADMINSTRADORA DE TARJETAS S.A. La parte denunciante ratifica su denuncia en todas sus partes, con costas. La parte denunciada contesta de manera verbal. El tribunal llama a conciliación y no se produce. La parte denunciante ratifica los medios de prueba acompañados y que rolan a fs. 1 a 15 y, solicita diligencia consistente en citación a absolver posiciones al representante legal de la contraria y oficiar a DICOM. La parte denunciada acompaña documentos rolantes a fs. 37 a 41.

A fs. 49 rola escrito presentado por la parte de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. En lo principal señala un téngase presente. En el primer otrosí compañía documento rolante a fs. 48. En el segundo otrosí señala nuevo día y hora.

A fs. 53 rola acta de audiencia de absolución de posiciones con la asistencia de ANGEL ANDRES LOPEZ PAVEZ, individualizado, en representación de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., asistido por su abogado, la parte denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por su apoderado. Se procede a tomar absolución de posiciones a don ANGEL ANDRES LOPEZ PAVEZ, quien responde al tenor de las preguntas formuladas en pliego de posiciones rolante a fs. 52 y ss.

A fs. 63 rola oficio emitido por EQUIFAX informando lo que indica y acompañando documentos rolantes a fs. 56.

Se trajeron autos para fallo.



**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**A.- EN LO CONTRAVENCIONAL:**

**PRIMERO:** Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por Esteban Pérez Burgos, en contra de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A, representada por Lucía Isabel Rojas Preter y Ángel Andrés López Pavez, por infracción a la Ley N° 19.496.

**SEGUNDO:** Que, la cuestión controvertida es si en la especie la conducta de la denunciada ha significado una infracción a los art. 3 b y e), 12 de la Ley 19.496, por cuanto ello recibieron un reclamo por doña GRISELDA DE LAS NIEVES AGUILERA GUTIERREZ, cédula nacional de identidad N°9.930.679-3, domiciliada en Villa San Gregorio, sitio 14, Lo Figueroa, Penciahue, quien señala que recibió una oferta de pago por una deuda que tenía en la tienda (Paris), es por eso que posteriormente concurre al lugar y paga \$185.220, como consta en documento que acompaña. En el servicio al cliente le señalan que la deuda está pagada y que estaba todo bien. Al cabo de un tiempo concurre a la tienda a realizar otro trámite y se entera que se encuentra en Dicom y que le siguen cobrando por la misma deuda. Producto de ello como servicio oficiaron a la empresa denunciada quien, con fecha 03 de noviembre de 2015 evacua el traslado señalando que la situación se produjo por un error involuntario, el cual subsanaran a la brevedad, reversando lo pagado en exceso a más tardar el 09 de noviembre, ofreciendo disculpas por las molestias e inconvenientes sufridos. Es por lo antes expuestos considera que se ha cometido una infracción a la ley 19.496.

**TERCERO:** Que por su parte la empresa denunciada contestó denuncia infraccional en su contra. Señala que se les debe absolver de la denuncia ya que ellos subsanaron el error incurrido involuntariamente, realizando un reverso de \$185.220 a la tarjeta de la Sra. Griselda Aguilera Gutiérrez, con fecha 04 de noviembre de 2015, dejando la cuenta de ella sin deuda. Además ellos nunca han informado en el boletín comercial a la Sra. Griselda Aguilera Gutiérrez, hasta la fecha.

**CUARTO:** Que, a objeto de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, la parte denunciante acompaña en parte de prueba los documentos rolantes a fs.1 a 15, no objetados, consistente en documentación del Servicio, copia reclamo de la denunciante y antecedentes, absolución de posiciones a fs. 53 y oficio a fs. 63.

**QUINTO:** Que la parte denunciada rindió prueba en el proceso a fs. 37 a 51, no objetados consistentes en copia de Equifax, estado de cuenta y carta respuesta a Sernac.

**SEXTO:** Que rola en el proceso documento a fs. 10 en el que consta el convenio de pago realizada por la consumidora con la empresa, donde se informa que ella tenía una deuda, al 1 de agosto de 2015 por la suma de \$370.440, ofreciéndosele pagar, como oferta, la suma de \$185.220, y con ello dejar saldado cualquier deuda con la empresa denunciada. Que sin perjuicio de ello, rola a fs. 41 respuesta emitida por CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., a Sernac, con fecha 03 de noviembre de 2015, donde le informa respecto al reclamo realizado por la consumidora que seguía apareciendo con deuda que "(...) hemos detectado que debido a un error involuntario no genero el descuento del convenio de pago informado con fecha 01/08/2015. Sin perjuicio de lo anterior, dicha situación será regularizada procediendo a reversar un total de \$185.220 a más tardar el día 09/11/2015, procediendo a dejar la cuenta de la señora Aguilera sin deuda...". Que, en dicha respuesta además la empresa denunciada señala en cuanto a que la consumidora fue o no enviada al Boletín comercial que "A la fecha de emisión de este comunicado indicamos que la Sra. Aguilera no se encuentra informada en el Boletín Comercial por parte de Cencosud...", hecho este que se corrobora con lo señalado en oficio rolante a fs. 63 emitido por Equifax donde se informa que Griselda Aguilera Gutiérrez en sus base de datos "no se registra información de morosidad lo que consta en los informes platinum que se adjunta", esto es, posterior al 01 de agosto de 2015.



Que, siendo así las cosas, resulta evidente que la empresa denunciada no a informado al Boletín Comercial o Dicom de deuda alguna de la consumidora Griselda Aguilera Gutiérrez, desde el 01 de agosto de 2015 en adelante, dando cuenta de ello, documentos señalados precedentemente. Que, sin perjuicio de lo anterior, a la luz de los documentos aportados al proceso resulta evidente que CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., infringió la ley 19.496, por cuanto efectivamente, la consumidora había pagado la deuda que mantenía con la empresa, hecho este verificado a fs. 10 y en absolución de posiciones realizadas por el representante de la denunciada a fs. 53, y que a pesar de ello, mantenían a la consumidora con deuda en sus registros, hecho este reconocida por la denunciada en respuesta emitida a Sernac (a fs. 41) y en su contestación a fs. 42, lo que no hace más que reafirmar y forma la convicción en este Tribunal que la empresa denunciada infringió la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores

**SEPTIMO:** Que a este respecto el artículo 12 del mismo cuerpo legal establece que "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Finalmente, el artículo 23 de la Ley 19.496 señala que "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio" y que, en caso de autos, la denunciada actuó con negligencia al no eliminar de sus registros la deuda de la consumidora, doña Griselda Aguilera Gutiérrez, lo que produjo que ella se sintiera perjudicada por cuanto ya había sido saldada la deuda que mantenía con la empresa denunciada, lo que le ocasiono perjuicios.

**OCTAVO:** Que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes reseñados en los considerando anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana crítica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, permiten al Tribunal concluir que la empresa denunciada CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. (CAT ADMINSTRADORA DE TARJETAS S.A.) cometió infracción a la Ley del Consumidor, por cuanto actuó con negligencia al no eliminar de sus registros la deuda de la consumidora, doña Griselda Aguilera Gutiérrez, lo que produjo que ella se sintiera perjudicada por cuanto ya había sido saldada la deuda que mantenía con la empresa denunciada, hecho éste reconocido por la denunciada que con posterioridad subsanó la situación, pero que en ningún caso la libera de responsabilidad por haber infringido la ley 19.496.

**NOVENO:** Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal SE ACOGE LA DENUNCIA infraccional deducida en lo principal de fojas 16 y ss., y 29 y ss., interpuesta por SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por Esteban Pérez Burgos, en contra de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. (CAT ADMINSTRADORA DE TARJETAS S.A.), representada por Ángel Andrés López Pavez, todos ya individualizados en el proceso.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 Y 23 de la Ley 18.287, artículos 3 b y e, 12, 23, y demás pertinentes de la Ley 19.496, **SE DECLARA:**

A.- Que, ha lugar a la denuncia infraccional, deducida en lo principal de fojas 16 y ss., y 29 y ss., por SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por Esteban Pérez Burgos, en contra de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. (CAT ADMINSTRADORA DE TARJETAS S.A.), representada por Ángel Andrés López Pavez, todos ya individualizados en el proceso.



B.- Que se condena a CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. (CAT ADMINSTRADORA DE TARJETAS S.A.), representada por Ángel Andrés López Pavez, todos ya individualizados en el proceso, como autora de la infracción a los artículos 3 letra d), 12, 23 de la Ley N° 19.496, por el hecho de infringir las normas de la Ley del Consumidor, al haber actuado con negligencia, al pago de una MULTA, ascendiente a TRES (3) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES de MULTA a beneficio Municipal, debiendo la denunciada pagar la multa dentro de quinto día de ejecutoriada la sentencia.

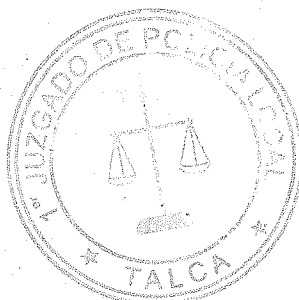
C.- Que se condena en costas a la parte denunciada por haber sido totalmente vencida.

Si la multa impuesta no fuere cancelada dentro del plazo legal cúmplase con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 18.287, decretándose por vía de sustitución y apremio reclusión nocturna, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de quince jornadas nocturnas.

**REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.**

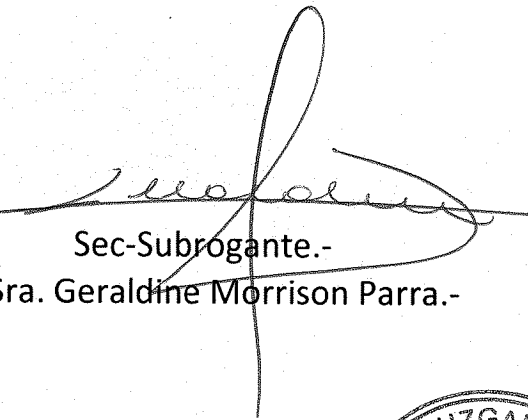
Causa Rol No. 8104-2015.

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular, del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó Sra. Pamela Quezada Apablaza, Secretaria Titular.

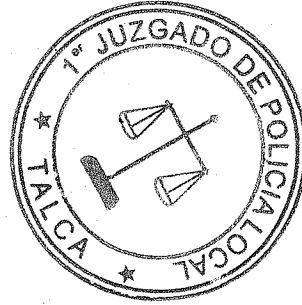


Talca, cinco de enero del dos mil dieciocho.-

CERTIFICO: Que la sentencia definitiva que precede, se encuentra firme y ejecutoriada.-



Sec-Subrogante.-  
Sra. Geraldine Morrison Parra.-



Handwritten scribbles or marks in the top right corner.

