

SAN BERNARDO, Diecinueve de octubre de dos mil diecisiete.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

Que, a fojas 1 y siguientes, don **CESAR MORENO PEÑA**, Jubilado, con domicilio en calle Freire N° 1473, comuna de San Bernardo, interpone querrela por infracción de la Ley del Consumidor, en contra de **TARJETA CENCOSUD MASTERCARD**, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por el o la administradora del local o jefe de oficina, don **FERNANDO SAEZ ACUÑA** o don **ANDRES SATELER**, todos con domicilio en Avenida Presidente Kennedy 9001, piso 7, comuna de Las Condes, la que funda en que el día 24 de marzo de 2017, pagó \$272.015.-, con su tarjeta Cencosud Mastercard, su permiso de circulación en 10 cuotas. Al iniciar el pago se presentó el cobro con intereses. Por lo anterior, el día 25 de mayo de 2017, presentó en Paris el reclamo N° 13580218; el 2 de junio de 2017, interpuso el caso N° R.2017M1523481; y el 13 de junio de 2017, le respondió el Sr. Fernando Sáez del Servicio al cliente de Tarjetas Cencosud, indicándole "que la promoción es en 6 ó 12 cuotas, y que el pago que realizó era en 10 cuotas, lo que no coincide". El día 5 de junio de 2017, pagó todos sus créditos de su tarjeta, la suma de \$200.000.-, del saldo del permiso de circulación, todo con el afán de poder retirarse de Cencosud sin deudas. Agregó, que la querrellada cambió mañosamente la oferta de 6 a 12 cuotas por la de "6 ó 12 cuotas", y que el estado de cuenta de fecha 19 de junio de 2017, aparece con un saldo adeudado de 7 cuotas de \$32.035, lo que no corresponde a la realidad. Por lo anterior, solicitó se condenara a la querrellada por infringir la Ley N° 19.496, al máximo de las multas que establece la Ley, con costas.

Asimismo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del proveedor señalado, a fin de que sea condenado a pagar la suma de \$460.000.- (cuatrocientos sesenta mil pesos), por concepto de daños y perjuicios.

Que, a foja 16, rola agregada al proceso la certificación del Sr. Receptor actuante en autos, de la notificación de la querrela y demanda de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 15, a don **FERNANDO SAEZ ACUÑA**, representante legal de **TARJETA CENCOSUD MASTERCARD**.

Que, a fojas 29 y siguiente, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de don **CESAR MORENO PEÑA** y de don **MIGUEL GAMBOA SCHELL**, en representación de **CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., CENCOSUD**.



La parte querellante y demandante, ratifica sus acciones solicitando, sean acogidas íntegramente, con costas.

La parte querellada y demandada, contesta las acciones deducidas en su contra por escrito, solicitando su rechazo con costas, de acuerdo al mérito de los antecedentes señalados.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produjo.  
Se rindió prueba testimonial, y documental. No se formularon peticiones.  
Que, a fojas 33, se ordenó traer los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**I.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.**

**PRIMERO:** Que, se ha denunciado a **TARJETA CENCOSUD MASTERCARD**, por infringir la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SEGUNDO:** Que, la parte querellada de **CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., CENCOSUD S.A.**, contestó la querrela interpuesta en su contra, solicitando su rechazo en todas sus partes, por cuanto el actor señala en su libelo que el día 24 de marzo de 2017, canceló la suma de \$272.015, correspondiente al permiso de circulación, lo cual hizo con su tarjeta Scotiabank Cencosud MasterdCard, en 10 cuotas. Agregó, que la campaña "Patente en 6 ó 12 cuotas sin interés" con todas las tarjetas Cencosud estaba disponible en todas las municipalidades de Chile, que tuvieran el sistema **WEBPAY** o Pago en Línea. Indicó, que para las tarjetas Cencosud y Más la campaña sólo estaba disponible en las municipales adheridas, listado completo que se encuentra disponible en el enlace <http://www.patentestarjetacencosud.cl>. Asimismo, indicó, que los clientes pueden acceder al sitio web [www.patentestarjetacencosud.cl](http://www.patentestarjetacencosud.cl) y poder realizar el pago, y las compras en otros plazos están sujetas a intereses informados en pizarra. Para el caso de Tarjetas Scotiabank Cencosud MasterCard o Visa, la parametrización de cuotas se hace directamente en Transbank, por lo que al momento de cancelar la compra se reflejará con interés, pero en el estado de cuenta se cobrará de forma correcta. Señaló, que para el caso de Tarjetas Cencosud y Más, la parametrización de cuotas la hace Cencosud, por lo que al momento de cancelar la compra se reflejará con interés, pero en el estado de cuenta se cobrará de forma correcta. Además, la promoción contemplaba sorteos para los clientes, un Mercedes Benz A200, promoción que otorgaba Transbank para los clientes que realicen su compra, y los que lo hacían por Webpay entraban en el sorteo de 10 iPhone 7. Vigencia



desde el 25/02/2016 hasta el 05/04/2017. Finalmente hizo presente que el querellante realizó el pago en 10 cuotas, lo que no correspondía con la promoción informada que era de 6 o 12 cuotas, tal como lo señala la propaganda. Por esos motivos solicitó el rechazo de la querrela infraccional, con costas.

**TERCERO:** Que, la parte querellante y demandante rindió prueba testimonial, consistente en la declaración de la testigo doña BETZABE DE LAS MERCEDES ESPINOZA ESPINOZA, quien señaló, que no recuerda el día exacto, pero este año (2017) en la fecha de pago de la patente, se encontró con don Cesar Moreno en una fila en la Municipalidad, se saludaron y ella le comentó que había una oferta de 6 a 12 para pagar la patente con la tarjeta Paris Cencosud, él le dio a conocer que haría uso de esa oferta para pagar su patente. Repreguntado indicó que el letrero que exhibía la municipalidad sobre el pago de permiso de circulación decía de "6 a 12 cuotas", y además indicaba sin intereses.

**CUARTO:** Que, la parte querellante y demandante, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Fotocopia de Caso N° R2017M1523481, fecha de ingreso 02/06/2017, interpuesta ante el Servicio Nacional del Consumidor, por el actor, que rola a fojas 3 de autos; **2.-** Carta respuesta de la querellada al Servicio Nacional del Consumidor, que rola a fojas 4 del proceso; **3.-** Impresión de oferta, que rola a fojas 9 de autos; **4.-** Solicitudes de Prepago número 13649287, 1364294, 13649305, 1369313, 13649319 y 13649331, que rolan a fojas 10 y siguientes, respectivamente del proceso; **5.-** Fotocopias de comprobantes de Pago N°s 1010577517 y 1010577518, que rolan a fojas 12 de autos; **6.-** Fotocopia de Estado de Cuentas TARJETA SCOTIABANK CENCOSUD MASTERCARD, que rola a fojas 13 del proceso; **7.-** Fotocopia de Cupón de Pago de la tarjeta del actor, que rola a fojas 14 de autos; y **8.-** Comprobante de Venta Tarjeta de Crédito CMR Falabella, de fecha 26 de julio de 2017, del actor, que rola a fojas 24 del proceso.

**QUINTO:** Que, la parte querellada y demandada, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Impresión de promoción, para tu patente en 6 ó 12 cuotas, que rola a fojas 25 de autos; **2.-** Copia de Respuesta dada al Servicio Nacional del Consumidor, ante el reclamo del actor, que rola a fojas 26 del proceso; y **3.-** Copia de Estado de Cuenta Nacional de Tarjeta de Crédito, del actor, que rola a fojas 27 y 28 de autos.

**SEXTO:** Que, de las alegaciones y defensas de los intervinientes, antecedentes y probanzas rendidas por las partes de autos, es posible determinar que la



promoción ofertada por la querellada y demandada, correspondía al pago de la patente en "6 ó 12 cuotas sin interés", como lo señala la parte querellada, y como lo acreditó a través de la impresión rolante a fojas 25 de autos. Además, cabe señalar que en el escrito de contestación de la querrela infraccional, la parte querellada, indicó una dirección web en la que supuestamente constaba la vigencia y características de la promoción, esta es [www.patentestarjetacencosud.cl](http://www.patentestarjetacencosud.cl), página web en que se aprecia en todo momento que la promoción es en las condiciones por ella señalada, esto es 6 ó 12 cuotas, y no en los términos que lo indica el actor. Por otra parte, a juicio de esta Sentenciadora, la prueba testimonial rendida por el actor resulta ser del todo insuficiente, en atención a la prueba aportada por el querrellado, es más el propio consumidor acompañó a fojas 5, una impresión que no dice relación alguna con la cuestión debatida. Por lo anterior, la única forma en que podía acreditar los hechos en que funda su presentación, era haber acompañado alguna fotografía en que constara la oferta en las condiciones por él señaladas, esto es 6 a 12 cuotas, hecho que no existe en el proceso, por lo que se rechazará la querrela como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia, y se absolverá a la querellada, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

## II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL

**SEPTIMO:** Que, en atención a lo expuesto en la parte contravencional, la demanda interpuesta por don **CESAR MORENO PEÑA**, será rechazada en todas sus partes pues, no logró establecer la relación de causalidad, entre la infracción que no acreditó y el daño que dice haber sufrido.

**OCTAVO:** Que, conforme lo anterior, se rechazará además la demanda civil de indemnización de perjuicios del primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la ley 18287, Art. 1698 del Código Civil, y lo dispuesto en la Ley N° 19.496,

### **SE DECLARA:**

I.- Que, se **RECHAZA** la querrela de foja 1 y siguientes de autos, por no haberse acreditado los hechos en que se fundamenta, y se **ABSUELVE** a la querellada de responsabilidad.



II.- Que, se **RECHAZA** en todas sus partes la demanda del primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes.

III.- Que, no se condena en costas a la querellante y demandante, por estimar que tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 6028 - 4 - 2017.-

*América Soto*

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR, JUEZ.

*Mauricio Salvo*

AUTORIZADA POR MAURICIO CISTERNA SALVO, SECRETARIO

