Primer Juzgado de Policía Local Osorno

Serv	icio Naci	onal del	Consumidor
	REC	CIBI	DA
FECHA		<u> Dic</u>	
HORA:	19.0		LVIU
QUIEN	RECIBE:	YEO	rcceni

Of. N° (2345

Osorno: 26 de Noviembre del 2018.

Adjunto, remito a Ud., y para los fines legales que corresponda, fotocopia de la sentencia de primera y segunda instancia, dictada en causa rol N° 8116-17(VM), Ley Protección del Consumidor.

Saluda atentamente a Ud.

MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN.

Juez Titular.

RUBÉN MARCOS SEPÚLVEDA ANDRADE.

Secretario Abogado.



AL SERNAC, DÉCIMA REGIÓN <u>PUERTO MONTT.</u> Osorno, a nueve de febrero de dos mil dieciocho.

A fojas 1 y siguientes, con fecha 13 de septiembre de 2017, don HECTOR EUGENIO MARTINEZ MUÑOZ, agricultor, domiciliado en calle Juanita Aguirre Nº 1040 interior, Osorno, deduce querella infraccional en contra del proveedor, TARJETAS CENCOSUD, representada por don Marcelo Henriquez, ambos domiciliados en Plazuela Yungay Nº 645, interior tienda Paris, Osorno, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho que a continuación expone. Señala que realizó compra en parís por un monto de \$21.980, pactando pago en una sola cuota, la que se pagó en noviembre de 2016, pero la que se le volvió a cargar el 16 de diciembre de 2016, esta vez, en ocho cuotas de \$2.747, sin su autorización, contactándose en dos oportunidades con atención al cliente, donde se le dan fechas de solución, que nunca ocurrió, reclamando sin éxito ante el Sernac, ya que se le ofreció descontarle una suma de dinero, reconociéndosele la intervención arbitraria y sin consentimiento de su cuenta, lo que nunca se ejecutó, aun apareciendo la deuda pactada en el último estado de cuenta, según lo que acompaña en un otrosí. Afirma que, con ello, la querellada infringió a su respecto, lo establecido en artículos 2 bis letra c), 3 letras c) y e), 4, 12, 12 A, 16 letras c) y d) y 27 de Ley N° 19.946, por lo que solicita se le condene al máximo de las multas legales, con costas.

En el primer otrosí, por los hechos expuestos en lo infraccional, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en su contra, reclamando por daño emergente, más lucro cesante y daño moral, conforme artículo 3° letra e) de Ley N° 19.496, la suma total de \$25.000.000, más reajustes e intereses, con costas. En el segundo otrosí, acompaña documentos de fojas 5 a 12 y en el otrosí tercero, solicita se tenga presente que comparece sin patrocinio de abogado, conforme artículo 50 letra C de Ley N° 19.496.

A fojas 16, con fecha 12 de octubre de 2017, querellante y demandante civil, designa abogado patrocinante y confiere poder, a don MARCELO TROQUIAN BORQUEZ.

A fojas 18, con fecha 13 de octubre de 2017, don JAIME GALDAMES BUHLER, abogado, en representación judicial de CAT ADMINISTRADORAS DE TARJETAS S.A., todos domiciliados en calle Matta N° 549, oficina 401, Osorno, acredita su personería, acompañando documento a fojas 17.

A fojas 20, con fecha 16 de octubre de 2017, apoderado de parte querellante y demandante civil, acompaña lista de testigos.

A fojas 42 y siguientes, con fecha 20 de diciembre de 2017, apoderado de parte querellada y demandada civil, en lo principal, contesta querella infraccional, solicitando su rechazo, con costas, señalando que en la "facturación de diciembre por un error operativo, aislado e involuntario, se ingresa la compra nuevamente dos veces en 8 cuotas", anulándose en la misma facturación las dos compras, ingresándose dos notas de crédito por \$21.980, pero sólo se prepaga una compra y la otra se siguió facturando en 8 cuotas, la que finaliza su cobro en facturación en agosto de 2017, habiendo sido cargadas las cuotas, sin intereses. Por ello, afirma que no hay cobro de más, "ya que las dos compras que fueron cargadas por error, tuvieron la devolución total del monto cobrado en facturación de diciembre de 2016, una de las compras fue prepagada de inmediato, por lo que no volvió a figurar en siguiente facturación y la otra se siguió facturando en cuotas", lo que se refleja en los estados de cuenta que se acompañan. En seguida, afirma que, desde diciembre de 2016, cuando recibió sus estados de cuenta, hasta la fecha de interposición de esta acción, han transcurrido más de seis meses que señala el artículo 26, encontrándose prescrita su responsabilidad infraccional. En subsidio, solicita el rechazo de la acción, por no existir responsabilidad infraccional de su mandante, según lo que ya había expuesto con anterioridad, agregando que el actor "consintió y convalidó lo actuado, unido a que no le cobraron intereses, por ende no ha existido ningún perjuicio".

En el primer otrosí, solicita el rechazo de la demanda civil, "ya que no existe responsabilidad infraccional alguna, una parte no es efectivo que la cuenta haya sido pagada dos veces", así como "la suma demandada es desproporcionada e importa una evidente exageración y se pretende un enriquecimiento sin causa, por hechos que además fueron consentidos y aprobados por el demandante, ya que optó por pagar la deuda en cuotas y sin intereses", solicitando se considere que el demandante no pide suma alguna a título de daño emergente, ya que no existiría ese concepto. En el segundo otrosí, acompaña documentos de fojas 22 a 43.

A fojas 67 y siguientes, con fecha 20 de diciembre de 2017, se lleva a efecto audiencia de contestación y prueba, con asistencia de apoderados de ambas partes, siendo las acciones ratificadas y ellas contestadas, siendo llamadas las partes a conciliación, sin producirse, recibiéndose la causa a prueba, ratificándose documentos ya acompañados en autos y agregándose los de fojas 45 a 66, rindiéndose testimonial por la parte querellante y demandante civil, poniéndose término a la audiencia.



outent 80

A fojas 70, con fecha 22 de diciembre de 2017, apoderado de parte querellada y demandada civil, objeta documentos que indica y que son acompañados por la contraria, por emanar de un tercero que no los ha reconocido en juicio, no pudiendo ser reconocidos como íntegros ni auténticos, careciendo de todo valor probatorio, con costas. De ello, se confiere traslado a fojas 70 vuelta, con fecha 26 de diciembre de 2017, el cual es evacuado a fojas 72, con fecha 04 de enero de 2017, solicitándose su rechazo, con costas, al ser documentos íntegros y auténticos, debiendo ser analizados conforme a las reglas de la sana crítica.

A fojas 76, con fecha 24 de enero de 2017, se cita a las partes a oir sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN LO REFERENTE A OBJECIÓN DE DOCUMENTOS DE FOJAS 70

PRIMERO: Que, a fojas 70, apoderado de parte querellada y demandada civil, objeta documentos que indica y que son acompañados por la contraria, por emanar de un tercero que no los ha reconocido en juicio, no pudiendo ser reconocidos como íntegros ni auténticos, careciendo de todo valor probatorio, con costas. De ello, se confiere traslado a fojas 70 vuelta, con fecha 26 de diciembre de 2017, el cual es evacuado a fojas 72, con fecha 04 de enero de 2017, solicitándose su rechazo, con costas, al ser documentos íntegros y auténticos, debiendo ser analizados conforme a las reglas de la sana crítica.

SEGUNDO: Que, los instrumentos privados, de conformidad a nuestra legislación procesal, pueden ser objetados en virtud de falta de integridad, falsedad y/o falta de autenticidad de los mismos, de conformidad a lo dispuesto en artículo 346 del Código de Procedimiento Civil y considerándose, en la especie, lo contemplado en el artículo 14 de Ley Nº 18.287. En este contexto, la impugnación debe ser categórica, expresa e inequívoca, no bastando enunciar las causales ni sostener que un determinado documento emana de terceras personas ajenas al juicio, que no los han reconocido ni declarado en juicio o que carecen de integridad y autenticidad, sino que deben ser fundadas debidamente, lo cual no ha acontecido en autos, razón por la cual no se dará lugar a la objeción de documentos planteada a fojas 70, sin costas, por haber tenido motivo plausible para interponer incidente respectivo.

II.- EN LO REFERENTE A DENUNCIA POR INFRACCION A LEY Nº 19.496.

TERCERO: Que, el denunciante, don Hector Eugenio Martinez Muñoz, fundamenta su reclamo infraccional de lo principal de fojas 1 y siguientes, en la circunstancia que realizó compra en parís por un monto de \$21.980, pactando pago en una sola cuota, la

ue se pagó en noviembre de 2016, pero la que se le volvió a cargar el 16 de diciembre 2016, esta vez, en ocho cuotas de \$2.747, sin su autorización, contactándose en dos portunidades con atención al cliente, donde se le dan fechas de solución, que nunca currió, reclamando sin éxito ante el Sernac, ya que se le ofreció descontarle una suma de dinero, reconociéndosele la intervención arbitraria y sin consentimiento de su cuenta, lo que nunca se ejecutó, aun apareciendo la deuda pactada en el último estado de cuenta, lo que nunca se ejecutó, aun apareciendo la deuda pactada en el último estado de cuenta, según lo que acompaña en un otrosí. Afirma que, con ello, la querellada infringió a su respecto, lo establecido en artículos 2 bis letra c), 3 letras c) y e), 4, 12, 12 A, 16 letras c) y d) y 27 de Ley N° 19.946, por lo que solicita se le condene al máximo de las multas legales, con costas.

CUARTO: Que, la denunciada, solicitó en lo principal de fojas 42 y siguientes, el legales, con costas. rechazo de la acción intentada, con costas, señalando que en la "facturación de diciembre por un error operativo, aislado e involuntario, se ingresa la compra nuevamente dos veces en 8 cuotas", anulándose en la misma facturación las dos compras, ingresándose dos notas de crédito por \$21.980, pero sólo se prepaga una compra y la otra se siguió facturando en 8 cuotas, la que finaliza su cobro en facturación en agosto de 2017, habiendo sido cargadas las cuotas, sin intereses. Por ello, afirma que no hay cobro de más, "ya que las dos compras que fueron cargadas por error, tuvieron la devolución total del monto cobrado en facturación de diciembre de 2016, una de las compras fue prepagada de inmediato, por lo que no volvió a figurar en siguiente facturación y la otra se siguió facturando en cuotas", lo que se refleja en los estados de cuenta que se acompañan. En seguida, afirma que, desde diciembre de 2016, cuando recibió sus estados de cuenta, hasta la fecha de interposición de esta acción, han transcurrido más de seis meses que señala el artículo 26, encontrándose prescrita su responsabilidad infraccional. En subsidio, solicita el rechazo de la acción, por no existir responsabilidad infraccional de su mandante, según lo que ya había expuesto con anterioridad, agregando que el actor "consintió y convalidó lo actuado, unido a que no le cobraron intereses, por ende no ha existido ningún perjuicio".

QUINTO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2, 3 letra e), 4, 12, 16 letras c) y d), 23, 26, 26 y 50 y siguientes de Ley Nº 19.496, así como documentos acompañados de fojas 5 a 13, 17, 22 a 43, 45 y 60 a 65, existiendo acuerdo entre las partes de existir relación de consumidor a proveedor, entre el denunciante de autos, don Hector Eugenio Martinez Muñoz y la denunciada, CAT Administradora de Tarjetas S.A., centrándose la controversia en lo relativo al cobro en cuotas de una deuda

por compra, que el primero indica ya fue pagada y el segundo que se cobró de acuerdo a lo pactado, por lo cual no existiría responsabilidad infraccional de su representada, además del hecho que la acción infraccional estaría prescrita, al haberse interpuesto con fecha 13 de septiembre de 2016 y corresponder los estados de cuenta al mes de diciembre de 2016, por lo que habrían transcurrido los seis meses contemplados al efecto por el artículo 26 de Ley N° 19.496.

SEXTO: Que, en relación a lo anterior, en cuanto a la prescripción alegada por la parte querellada, de conformidad a documento acompañado a fojas 7 por la parte querellante, se ha demostrado que el último estado de pago acompañado, a pagar al 02 de septiembre de 2017, contiene el cargo de una de las cuotas cuyo pago se cuestiona, razón por la cual se deberá rechazar la prescripción alegada por la querellada, habiéndose interpuesto la acción respectiva, sólo unos días después de esa fecha, no cumpliéndose con el requisito del transcurso de seis meses de que trata el citado artículo 26 de Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

SÉPTIMO: Que, en la especie, entrando al fondo del asunto, la parte querellante ha acreditado, a través de documento acompañados de fojas 7 a 13, que la parte querellada le ha cobrado por una compra que alega ser inexistente, una suma de dinero distribuida en ocho cuotas, lo cual es refrendado por documentos también aportados por la denunciada, de fojas 22 a 41, cobro cuya procedencia y legitimidad, de conformidad a lo dispuesto en artículo 16 letra d) de Ley N° 19.496, debía ser demostrado por el proveedor, lo que no ha acontecido en autos, encontrándonos, en consecuencia, con una deuda por consumo inexistente, por esas ocho cuotas cobradas al consumidor, infringiendo con ello la denunciada, lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496, en perjuicio del denunciante de autos.

OCTAVO: Que, en virtud de lo anterior, se dará lugar a la acción infraccional de lo principal de fojas 1 y siguientes de autos, interpuesta por don Hector Eugenio Martinez Muñoz en contra de Tarjetas Cencosud, legalmente denominada como CAT Administradora de Tarjetas S.A., representada por don Vicente Andres Sabatini Mujica, condenándose a la querellada como responsable de infringir lo dispuesto en artículo 23 de Ley Nº 19.496 en perjuicio del querellante de autos, a pagar una multa de quince ingresos mínimos mensuales a beneficio fiscal, al cobrarle a pagar ocho cuotas iguales y sucesivas de \$2.747, sin que se haya demostrado que ello tenía sustento en algún consumo o compra realizado por su cliente y reclamante de autos.

III.- EN LO REFERENTE A DEMANDA CIVIL.



NOVENO: Que, don Hector Eugenio Martinez Muñoz, por los hechos expuestos en lo infraccional, deduce en el primer otrosí de fojas 1 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Tarjetas Cencosud, legalmente denominada como CAT Administradora de Tarjetas S.A., reclamando por daño emergente, más lucro cesante y daño moral, conforme artículo 3° letra e) de Ley N° 19.496, la suma lucro cesante y daño moral, conforme artículo 3° letra e) de Ley N° 19.496, la suma fotal de \$25.000.000, más reajustes e intereses, con costas. A su vez, la demandada civil solicita el rechazo de la acción civil, ya que no existe responsabilidad infraccional alguna de su parte, no siendo efectivo que la cuenta haya sido pagada dos veces, además de que la suma demandada es desproporcionada e importa una evidente exageración, pretendiéndose un enriquecimiento sin causa, por hechos que además fueron consentidos y aprobados por el demandante, ya que optó por pagar la deuda en cuotas y sin intereses, solicitando se considere que el demandante no pide suma alguna a título de daño emergente, ya que no existiría ese concepto.

DECIMO: Que, habiéndose dado lugar a la acción infraccional, procede analizar si corresponde darse lugar a la acción civil, considerándose al efecto las pruebas aportadas por las partes y descritas en el considerando quinto de esta sentencia, además de documentos acompañados de fojas 46 a 59, de todo lo cual, este Tribunal estima que sí se han ocasionado daños y perjuicios morales a don Hector Eugenio Martinez Muñoz, al mantenerlo durante varios meses, cobrándole una deuda inexistente, obligándolo a acudir a sus dependencias, a las oficinas del Sernac y luego al de un Juzgado de Policía Local, reclamando infructuosamente por sus derechos de consumidor y provocándole con ello, molestias e inconvenientes que hacen que se acoja la demanda civil, sólo en lo relativo al daño moral reclamado, en el monto que prudencialmente se determinará en la parte resolutiva de esta sentencia, negándose lugar a lo demandado por daño emergente y lucro cesante, por no haber sido acreditados en juicio, con expresa condena en costas.

UNDÉCIMO: Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley No

18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letra e),
4, 12, 16 letras c) y d), 23, 24, 26 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, sobre Protección de
los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, SE DECLARA:

A. HA LUGAR a la querella infraccional de lo principal de fojas 1 y siguientes, interpuesta por don HECTOR EUGENIO MARTINEZ MUÑOZ, en contra de TARJETAS CENCOSUD, legalmente denominada como CAT



ELHEMA Y WATUO-04

ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada por don Vicente Andres Sabatini Mujica, en cuanto se le condena a pagar una multa de QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal, monto equivalente a la fecha de pago efectivo, como infractora de lo dispuesto en artículo 23 de Ley Nº 19.496 en perjuicio del querellante. Si la querellada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante legal, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna correspondiente a quince noches, pena que deberá cumplir en el Centro de Cumplimiento Penitenciario

- B. HA LUGAR a la demanda civil del otrosí primero de fojas 1 y siguientes, interpuesta por don HECTOR EUGENIO MARTINEZ MUÑOZ, en contra de TARJETAS CENCOSUD, legalmente denominada como CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada por don Vicente Andres Sabatini Mujica, en cuanto se condena a la demandada civil a pagar a beneficio de la parte demandante civil, la suma de \$500.000 por concepto de daño moral, más reajustes e intereses desde la fecha de ejecutoriedad de esta sentencia, negándose lugar a lo reclamado por concepto de daño emergente y lucro cesante, por no haber sido acreditado en juicio.
 - C. Se niega lugar a la objeción de documentos de fojas 70, sin costas del incidente.
 - D. Se condena en costas a la parte querellada y demandada civil de CAT Administradora de Tarjetas S.A., representada por don Vicente Andres Sabatini

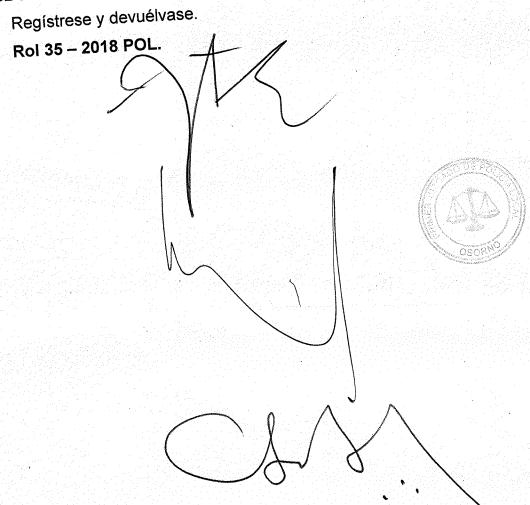
ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA

Rol Nº 8.116-17

Pronunciada por don MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Ruben Marcos Sepulveda Andrade, Secretario Abogado.

Valdivia, veintisiete de abril de dos mil dieciocho.

Atendido el mérito de los antecedentes, se CONFIRMA, la sentencia apelada de nueve de febrero de dos mil dieciocho, escrita desde fojas 78 a 84, con declaración que se rebaja la multa a 5 Unidades Tributarias Mensuales y se fija la indemnización por daño moral que deberá pagar CAT Administradoras de Tarjetas S.A. en favor de Héctor Eugenio Martínez Muñoz en la suma de \$150.000.-



Pronunciada por la PRIMERA SALA, Ministro Sr. MARIO S. KOMPATZKI CONTRERAS, Ministro Interino Sr. FERNANDO LEÓN RAUSA Abogado Integrante Sr. CLAUDIO ARAVENA BUSTOS. Autoriza la Securitular, Sra. Ana María León Espejo.

En Valdivia, veintisiete de abril de dos mil dieciocho, notifiqué por el esta diario la resolución precedente. Ana María León Espejo, Secretaria Titular.

