CAUSA ROL Nº 10002/2017

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CHILLAN Avda. Ecuador Nº 395 Fono: 433336 Casilla Nº 87 Chillán

CHILLAN, diez de Septiembre dos mil dieciocho VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO.- Que, en lo principal y primer otrosí de fs. 2 y siguientes, ALDA EDITH VENEGAS IBAÑEZ, cédula de identidad N° 10.316.996-8, labores de casa, domiciliada en Avenida O'Higgins N° 2131, comuna de Chillán Viejo, deduce querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de la SOCIEDAD CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., rol único tributario N° 99.500.840-8, representada al tenor de lo dispuesto en los artículo 50-C inciso 1° y 50-D del cuerpo legal citado por JAVIER MORA ORDENES, en su calidad de agente de sucursal, ambos con domicilio en calle El Roble N° 770, Quinto Piso, comuna de Chillán, fundadas en que, con fecha 25 de febrero de 2016, realizó un avance en dinero efectivo con su tarjeta Cencosud en la tienda Johnson Chillán, por la suma de \$ 400.000.-, pagadero en 12 cuotas de un monto de \$ 41.233.-, que dio un total a pagar de \$ 494.796.-, pagando la primera cuota el día 20 de abril de 2016, y al pagar la cuarta cuota con fecha 20 de julio 2016, realizó un segundo pago correspondiente a un prepago del avance en dinero efectivo, antes señalado por la suma de \$ 252.722.-, quedándole solo pendiente la suma de \$ 41.233.-, como quinta cuota, la que también pagó. Que no obstante, encontrarse pagada la totalidad de la deuda, la querellada siguió facturando y cobrándole las siguientes cuotas del avance, las que, a fin de evitar problemas, siguió pagando, y pese a que representó a la querellada la improcedencia de su actuar no obtuvo respuesta a su reclamo, por lo que debió recurrir al Servicio Nacional Del

Consumidor, siendo la respuesta de la querellada que había sido un error aislado e involuntario, y que habían tratado de comunicarse con ella, sin éxito. Agrega que la querellada le adeuda la suma de \$ 240.747.-, que corresponde al excesos que pagó por el avance en dinero efectivo, razón por la que en virtud de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12, 23, 24 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, solicita tener por interpuestas querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SOCIEDAD CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, acogerlas en todas sus partes y en definitiva, condenarla a las multas establecidas en el cuerpo legal citado, y al pago de las sumas de \$ 240.747.-, por daño emergente o material y que corresponde al exceso pagado por el préstamo solicitado; la suma de \$ 1.000.000.-, por el daño moral sufrido, todo ello con expresa condenación en costas.-

SEGUNDO.- Que, a fs. 20 y siguientes, notificadas las partes se llevó a efecto la audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba decretada por el tribunal, con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil, abogado, ALEXIS PATRICIO PAREDES AGUIERA, y del apoderado de la parte querellada y demandada civil de SOCIEDAD CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., abogado, EDUARDO ALEJANDRO PEÑAFIEL PEÑA, y en el que el primero, ratifica en todas sus partes ambas acciones deducidas a fs. 2 y siguientes, solicitando sean acogidas, condenando a la infractora a pagar lo que en ellas describe, con costas.-

Por su parte, el apoderado de la querellada y demandada civil, contesta mediante minuta escrita que se agrega a los autos a fs. 16 y siguientes y en la que, en lo principal y primer otrosí, contesta la querella infraccional y demanda civil deducidas en contra de su representada, solicitando su

completo rechazo en atención a los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho que expone, con costas.-

TERCERO.- Que, llamadas las partes a conciliación, éstas de común acuerdo solicitan se suspenda la audiencia a fin de explorar un arreglo que satisfaga a ambas partes, a lo que se accede y no habiéndose arribado a conciliación, ésta se reanuda a fs. 53 y siguientes, procediendo el Tribunal a recibir las pruebas ofrecidas, riendo al efecto la querellante y demandante, INSTRUMENTAL, acompañando bajo el apercibimiento del artículo N° 346 N° 3 del Código Civil los documentos que se agregan a fs. 27 a 51; y TESTIMONIAL, mediante la declaración de dos testigos, Juan Hernán Mardones Balderrama y Jonathan Matías Mardones Pérez, quienes declaran a fs. 54 y 55.-

Por su parte, el apoderado de la querellada y demandada civil, solicita **EXHIBICION DE DOCUMENTOS**, a fin de que querellada exhiba las cartolas de su tarjeta Cencosud correspondiente al periodo del 04 de mayo de 2017 al 30 de diciembre de 2017, diligencia que se lleva a efecto a fs. 70, y cuyos documentos se agregan de fs. 61 a 69 y a fs. 71; **OFICIOS**, a la Cámara de Comercio y a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, para que informe si la querellante fue publicada como deudora morosa por la querellada de autos, durante los años 2016 y 2017, informes que rolan a fs. 58 y 59 y fs. 74 y 75, respectivamente.-

CUARTO.- Que, encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los antecedentes para sentencia.-

## CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, es un hecho cierto y no controvertido, que la querellante y demandante, solicitó un avance en efectivo en la tarjeta de la Empresa denunciada, con fecha 25 de Febrero de 2016, de \$ 400.000.-, a pagar en

doce cuotas, cada una por \$ 41.233.-, lo que hace un total de \$ 494.796.-, efectuando la cancelación de las cuotas una a cuatro, los días 20 de Abril, 20 de Mayo, 20 de Junio y 20 de Julio de 2016, realizando en esta última fecha además un prepago del total adeudado, lo que es reconocido expresamente por la demandada. Sin embargo, la actora no es clara en la exposición de los hechos, por cuanto si bien pagó las cuatro primeras cuotas e hizo el prepago referido, quedada un saldo de \$ 77.233.- y no un saldo de \$ 41.233.- como quinta cuota como indica en su libelo. Es más, aduce que siguió pagando la totalidad de la deuda, dado que la Empresa continuó facturando las cuotas del crédito, por lo a pesar de reconocer posteriormente su error, le adeuda la suma de \$ 240.747.-, que correspondería a los excesos pagados del préstamo, cantidad que demanda como daño emergente, más la suma de \$ 1.000.000,- por daño moral.-

**SEGUNDO**.- Que, en su contestación, la querellada y demandada solicita el rechazo de las acciones, puesto que si bien reconoce que el 20 de Julio de 2016, al efectuar la querellante el pago anticipado del avance solicitado, no se le cursó el pre pago y se siguió facturando las cuotas sucesivas del préstamo, lo que generó intereses por \$ 35.910.-, los que fueron anulados el 25 de Mayo de 2017. Este error involuntario, fue subsanado, reversando y anulando los cobros de intereses, por lo que la actora se encuentra al día en el pago de sus cuentas, al restituirse los intereses mencionados.-

TERCERO.- Que, para acreditar los hechos denunciados, la parte querellante acompaña a fs. 27, solicitud de realizar prepago por \$ 252.722.-, de fecha 20 de Julio de 2016; a fs. 29, comprobante de pago por \$ 252.722.-, de fecha 20 de Julio de 2016; a fs. 30, ficha consulta de caso elaborado por la querellada, por el monto a pagar como pre pago por \$ 252.722.- con la misma fecha indicada; a fs. 31, ficha consulta de caso elaborado por la querellada, con explicación del origen de la deuda y con

el monto a pagar como pre pago por \$ 252.722.- de la misma fecha referida; a fs. 33 a 44, estados de cuentas, correspondiente a la primera y a la décima segunda cuota del crédito por avance, con indicación de la cuota, el monto a pagar por ésta y la fecha de vencimiento de la tarjeta, los días 20 de Abril de 2016, correspondiente a la primera cuota; 18 de Mayo de 2016, correspondiente a la segunda cuota; 21 de Junio de 2016, correspondiente a la tercera cuota; 19 de Julio de 2016, correspondiente a la cuarta cuota; 18 de Agosto de 2016, correspondiente a la quinta cuota; 20 de Septiembre de 2016, correspondiente a la sexta cuota; 19 de Octubre de 2016, correspondiente a la séptima cuota; 17 de Noviembre de 2016, correspondiente a la octava cuota; 20 de Diciembre de 2016, correspondiente a la novena cuota; 18 de Enero de 2017, correspondiente a la décima cuota; 20 de Febrero de 2017, correspondiente a la décima primera cuota; y 20 de Marzo de 2017, correspondiente a la décima segunda cuota; todas por la suma de \$ 41.233.- y de fs. 62 a 69 y a fs. 71, estados de cuentas con vencimiento el 20 de Junio, 19 de Julio, 17 de Agosto, 20 de Septiembre, 18 de Octubre, 21 de Noviembre, 19 de Diciembre todas del 2017; y a fs. 71, estado de cuenta con vencimiento el 18 de Enero de 2018, en las cuales no figura el cobro del avance; a fs. 49 a 51, reclamo presentado a Sernac, respuesta de este Servicio y de la Empresa querellada, documentos que se tendrán por reconocidos, al no alegarse su falsedad o falta de integridad.-

QUINTO.- Que, la querellante presenta los testigos Juan Hernán Mardones Balderrama y Jonathan Matías Mardones Pérez, quienes declaran a fs. 54 y 55, siendo sus testimonios irrelevantes, por cuanto sólo conocen los hechos de oídas, por comentarios de terceros, sin tener claro el monto ni la fecha de la deuda.-

**SEXTO.-** Que, a fs. 58, rola certificado emitido por el Boletín Comercial der la Cámara de Comercio de Santiago, en el cual consta que la actora no figura con morosidad en los sistemas financieros y comerciales.-

SEPTIMO.- Que, de acuerdo a la probanza allegada a la causa, en especial, los estados de cuentas de fs. 33 a 44, correspondiente a la primera y a la décima segunda cuota del crédito por avance, se acredita que la demandante, pagó religiosamente desde la cuota uno a la doce, ello a pesar de haber hecho el pre pago por la suma de \$ 252.722.-, como lo prueban además los documentos de la Empresa demandada, de fs. 27, 30 y 31, por lo que no sólo debieron reintegrar los intereses cobrados de manera irregular, sino que además, al momento de efectuarse dicho pre pago, no debieron seguir cobrando las cuotas del avance, cuotas que la actora paga de buena fe, para evitar caer en morosidad.-

**OCTAVO.-** Que, lo sostenido por la demandada, prueba la responsabilidad infraccional de la Empresa querellada, y su total negligencia en la operación al momento de realizar la demandante el pre pago el 20 de Julio de 2016, y que aún a la fecha se siga sosteniendo que sólo correspondía devolver intereses y no el monto total pagado anticipadamente en dicha fecha.-

NOVENO.- Que, con relación a lo demandado por daño emergente, se dará lugar a dicho monto, aun cuando la suma que corresponde devolver es levemente superior, dado lo pagado como anticipo. Y en cuanto al daño moral, se desestima, al no probarse por los medios de prueba legal las molestias y trastornos en su situación emocional, a pesar de la rabia y pena que dice haber experimentado la demandante.-

**DECIMO.-** Que, en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre atribuciones de los Juzgado de Policía Local, la prueba y antecedentes se aprecian de acuerdo a las reglas de la sana crítica, pudiendo de esta manera estimarse por quien sentencia, que efectivamente existe

responsabilidad infraccional de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letra d), y 23 de la Ley N° 19.496, de la Empresa querellada, atendido las características del servicio que ofrece a sus clientes, por el que se encuentra obligado a adoptar las medidas necesarias para darles seguridad a estos, en todos sus trámites, avances, préstamos, pagos y abonos, los que deben ser registrados y contabilizados oportunamente, para evitar errores como el denunciado.-

Con lo relacionado, y **VISTOS**, además, lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 15.231, artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, artículos 1, 2, 3 letra b) y e), 12, 23, 24, 26, 50 y 50 A), B), C) y D de la Ley N° 19.496, artículos 346 Nº 3 del Código de Procedimiento Civil, **SE RESUELVE**:

- 1.- Que, se hace lugar a la querella infraccional deducida en lo principal de fs. fs. 2 y siguientes, por ALDA EDITH VENEGAS IBAÑEZ, cédula de identidad N° 10.316.996-8, labores de casa, domiciliada en Avenida O'Higgins N° 2131, comuna de Chillán Viejo, en contra de la SOCIEDAD CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., rol único tributario N° 99.500.840-8, representada por JAVIER MORA ORDENES, en su calidad de agente de sucursal, ambos con domicilio en calle El Roble N° 770, Quinto Piso, comuna de Chillán, por infracción a los artículos 3 letra d) y 23 la Ley N° 19.496, y se le condena al pago de una multa de DOS U.T.M., en su equivalente al valor que esta tenga al día del pago efectivo, a beneficio municipal, o en su defecto a cumplir su representante legal diez días de reclusión nocturna, sin costas.-
- 4.- Que, se hace lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta en el primer otrosí de fs. fs. 2 y siguientes, por ALDA EDITH VENEGAS IBAÑEZ, cédula de identidad N° 10.316.996-8, labores de casa, domiciliada en Avenida O'Higgins N° 2131, comuna de Chillán Viejo, en contra de la SOCIEDAD CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., rol

CAUSA N° 10.002-17.-

10002/2017

## CHILLAN, treinta y uno de Octubre de dos mil dieciocho

TROSI: por

- 1.- Que, la parte querellante y demandante, solicita a fs. 91, nulidad de la notificación que contiene el fallo dictado en autos, atendido que la copia de éste, enviada por carta certificada se encuentra incompleta.-
- 2.- Que, que de acuerdo a la certificación de la Sra. Secretaria Abogado, la copia de la sentencia, que se envió por carta certificada a las partes, efectivamente se encuentra incompleta, lo que impide tomar conocimiento cabal de su contenido.-
- 3.- Que, además el Tribunal advierte, que fallo de fs. 78 y siguientes, contiene errores en la numeración de los considerandos, saltándose el **CUARTO**, en el orden sucesivo, y en la parte resolutiva se numera como segundo punto el número 4 en circunstancias que corresponde el número 2, lo que podría significar también errores en la lectura de la sentencia.-

Con lo relacionado y antecedentes de la causa, y **VISTOS**, además, lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 18.287, 83 y 84 inciso 4 siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE RESUELVE**:

- 1.- Que, se acoge la incidencia promovida a fs. 91, por el apoderado de la parte querellante y demandante, y se ordena notificar como en derecho corresponda a ambas partes del juicio.-
- 2.- Que, se corrige el orden de los considerandos de la parte considerativa de la sentencia, incorporándose el CUARTO en reemplazo del QUINTO y así sucesivamente hasta el NOVENO como último considerando, que debe reemplazar al DECIMO. Además, y en la parte resolutiva de la sentencia, se reemplaza el número 4 por el 2.-

Notifíquese nuevamente la sentencia junto con la presente resolución, que se entiende formar parte de la sentencia de fs. 78 y siguientes.

Dictada por el Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán Sr. Ignacio Marín Correa.

ientifi intento ia de diche resol

cliec

Mariela Daza Mermoud

Secretaria Abogado

único tributario N° 99.500.840-8, representada por **JAVIER MORA ORDENES**, en su calidad de agente de sucursal, ambos con domicilio en calle El Roble N° 770, Quinto Piso, comuna de Chillán, sólo en cuanto, debe pagar a la demandante la suma de \$ 240.747.-por concepto de daño emergente, sin costas, por no haber sido totalmente vencida.-

Dictada por don IGNACIO MARÍN CORREA, Juez titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán.-

Autorizada por la Secretaria Abogado Titular, señora MARIELA DAZA MERMOUD.-