

SANTIAGO, veintinueve de Mayo de dos mil diecisiete

VISTOS:

1) Que a lo principal de fojas 1 doña PALOMA ANTONIA TORRES MIRANDA, cientista político, con domicilio en calle las Camelias N° 2861, departamento 404, comuna de Providencia, ciudad de Santiago, formula denuncia por infracciones a la ley N° 19.496.- de protección de los derechos de los consumidores en contra de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada por don ALEJANDRO RAMIREZ GONZALEZ, coordinador sac normativo, ambos con domicilio en calle Agustinas N° 785, piso 3, comuna de Santiago de esta ciudad. Fundamenta su acción, en síntesis, en que con ocasión de su matrimonio con Juan Carlos Aguirre Avaria, concurrieron a Novios Paris con la finalidad de inscribirse en su programa de novios con el objeto de que los regalos adquiridos en dicho establecimiento comercial fueran incorporados, en dinero, a una tarjeta emitida por Administradora de Tarjetas S.A., tarjeta que finalmente obtuvo con fecha 1 de Febrero de 2016, para con ella girar los \$5.646.251.- correspondientes al monto de los regalos adquiridos por sus invitados, habilitándose dicho instrumento con la clave pertinente. Indica que el día 8 de Febrero de 2016 viajó con su cónyuge, en luna de miel, con destino a Inglaterra, con escala en la ciudad de Sao Paulo, Brasil, lugar en que no pudo ocupar la referida tarjeta, al rechazarse las comparas intentadas por contraseña invalida. Debido a que el dinero de la cuanta de la tarjeta era fundamental para financiar el viaje, se comunicó por teléfono con el Call Center de Cencosud, con el objeto de obtener una respuesta, respondiéndole el operador que la tarjeta estaría operativa en Londres, bastando para ello el cambio de clave en el banco Santander de esa ciudad, lo que en definitiva no ocurrió a pesar de haber seguido todos los pasos indicados, comunicándose nuevamente con Cencosud, no obteniendo, a pesar de sus reiteradas gestiones ningún resultado positivo, no pudiendo utilizar durante todo el viaje la tarjeta de crédito por no corresponder su clave. Expone que a fines de Febrero, ya de regreso en Chile, concurrió junto a su cónyuge a las oficinas de Cencosud a formular el reclamo respectivo, no entregándoles ninguna solución además de recibir un trato indebido y mal educado por parte del personal, quienes solo se limitaron a cambiarla materialmente la tarjeta. De lo anterior es que exigió hablar con el gerente de la sucursal. Señor Alvaro Chinchón, quien los recibió se

comprometió a realizar un sumario interno para determinar la causa del problema, llamando a su cónyuge días más tarde, reconociéndole que el resultado de la investigación había arrojado que efectivamente los problemas en la tarjeta eran de su responsabilidad pero que por políticas de la empresa no los podían compensar, ofreciéndoles otras alternativas, las que no aceptaron, recurriendo al Servicio Nacional del Consumidor con la finalidad de formular el reclamo respectivo. Señala por último que con posterioridad se contactó con ella el señor Alejandro Ramírez González, pidiéndoles las disculpas del caso y ofreciéndole pagar los gastos telefónicos de sus comunicaciones desde el extranjero, solicitándole que se reunieran en su oficina, concurriendo el día y hora de la cita, encontrándose con la desagradable sorpresa que el señor Ramírez no se encontraba en el lugar, siendo tratada pésimamente por el guardia de la empresa. Alega que la conducta ilícita de la denunciada y sus agentes además de constituir infracción a los artículos 12° y 23° de la ley N° 19.496.- le han ocasionado serios y cuantiosos perjuicios cuyo pago perseguirá en la oportunidad procesal correspondiente.

2) Que a lo principal de fojas 6, don FRANZ RUZ AGUILERA, abogado, domiciliado en pasaje Rosa Rodríguez N° 1375, oficina 318, en representación de doña PALOMA ANTONIA TORRES MIRANDA, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada por don ALEJANDRO RAMIREZ GONZALEZ, coordinador sac normativo, ambos con domicilio en calle Agustinas N° 785, piso 3, comuna de Santiago. Fundamenta su pretensión en idénticos hechos a los señalados por la denunciante en su presentación de fojas 1. El monto de los perjuicios que se demandan asciende a la suma de \$10.000.000.- (diez millones de pesos) que corresponde al daño moral sufrido;

3) Que a fojas 20 el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) se hace parte en la presenta causa;

4) Que a fojas 191 se llevó a efecto la audiencia de contestación conciliación y prueba de autos, con la asistencia la parte denunciante y demandante de doña PALOMA TORRES MIRANDA, asistida por su apoderado, abogado don FRANZ RUZ AGUILERA, la parte de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representada por su apoderado don CRISTÓBAL BOCK SOTO, y de la denunciada y

demandada **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, representada por su apoderado abogado don **MIGUEL GAMBOA SCHELL**.

Llamadas las partes por el Tribunal a conciliación, esta no se produjo.

La parte demandante ratifica la denuncia infraccional de fojas 1 a 4 y la demanda civil de fojas 6 a 9 solicitando que dichas acciones sean acogidas íntegramente con costas, condenándose a Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., por infracciones a la Ley Nº 19.496.- de protección al consumidor al máximo de las multas contempladas en dicha ley y se le condene también al pago de la indemnización solicitada en la demanda por el monto que su señoría estime prudencialmente fijar más reajustes, intereses y costas.

El Servicio Nacional del Consumidor ratifica el escrito contenido a fojas 20 a 21 ambas inclusive solicitando sea acogido en todas sus partes aplicando a la denunciada el máximo de multas establecidas en la Ley Nº 19.496.-, con costas.

La denunciada y demandada por su parte, contesta la denuncia y demanda civil interpuesta en su contra mediante minutas escritas que rolan a fojas 36 y siguientes, señalando en la parte pertinente que los hechos denunciados se encuentran controvertidos ya que consta de los estados e cuanta internacional de tarjeta de crédito Mastercard Banco parís que la señora Paloma Torres realizó compras entre el 4 de febrero de 2016 al 20 de Febrero de ese mismo año en diferentes ciudades de Europa tales como Barcelona, Praga, Dublín Venecia y otras, ocupando un total de US\$3.370,34 equivalente en moneda nacional a \$2.1986.248.-, por lo que no existen los antecedentes que permitan concluir que su representada ha tenido una conducta de infracción a la Ley Nº 19.496.-

La parte querellante y demandante rinde prueba testimonial, presentando a doña Priscila Machado Martins, abogado, domiciliada en Santa Rita Nº976, Comuna de Las Condes, quien debidamente juramentada expone que: *"El motivo de la denuncia fue debido a que la Sr. a Paloma el 23 de Enero de 2016, se ha casado con el Sr. Juan Carlos, y que posteriormente a su fiesta de matrimonio, ellos tenían programado una luna de miel en la cual llevaron una tarjeta contratada en las tiendas Paris y esa tarjeta no funcionó, lo que les trajo una situación desconfortable porque no pudieron disfrutar de lo que habían programado."*

La tarjeta contratada del programa de novios tenía el monto de los regalos que los invitados para su matrimonio le habían hecho, la Señora Paloma me

contó que dicho monto consistía en \$ 6.000.100.-. Como colega de trabajo de Paloma, y sabiendo ella que yo soy abogada, luego de viajar y haciendo una escala en Brasil, ella me contactó por Whatsapp y me comentó que su tarjeta no había funcionado. Yo le respondí en esa ocasión que llamara al call center de la tarjeta y me dijo que lo haría. Posteriormente a eso, ellos llegan a Londres donde el problema persiste y me comentaba ella que la tarjeta había sido bloqueada y que a un principio el call center le prometió una solución, la cual no fue dada y en los contactos posteriores que tuve que la Sra. Paloma, ella me comentaba que el call center le había dado como respuesta una supuesta suplantación de identidad, lo que posiblemente hizo que se bloqueara su registro en el sistema. Ellos continuaron su viaje de luna de miel y comentaron que no se solucionó el problema, que no estaban realizando las programaciones que ellos tenían para los paseos turísticos, que tuvieron que cambiar de Hotel, realizar varias llamadas desde el extranjero y utilizar línea de crédito para poder solventar los gastos. Ellos estuvieron en el extranjero desde la primera semana de Febrero, hasta la última del mismo mes. Yo nunca pude aclarar con la Sra. Paloma si dicha tarjeta finalmente pudo utilizarla o no durante su viaje en el extranjero. Ella me comentó toda la impotencia que sufrió por hecho de tener que cambiar todos los planes de su luna de miel. Yo sé que doña Paloma, a su regreso, buscó una solución con la tienda y no tuvo respuesta satisfactoria ni le resolvieron el problema.”.

Repreguntada para que aclare a qué corresponden esos \$ 6.100.000.- del monto de la tarjeta contratada con Paris; si la Sra. Paloma Torres y su marido, dentro del viaje de luna de miel, estuvieron o no en la ciudad de Barcelona España; si ella al ser consultada como abogado, según ha declarado por la Sra. Paloma Torres por el bloqueo de la tarjeta en distintas ciudades y países, a partir de Brasil, le dio una respuesta como abogado; si la Sra. Paloma Torres al regresar a Chile y no obtener solución por parte de la denunciada, reclamó al Sernac y en ese caso, si tuvo o no solución a través de esa institución de parte de Paris; si la Sra. Paloma Torres y su marido, a raíz del bloqueo de la tarjeta y los problemas que les implicaron y que ha señalado, se comunicaron también con otros familiares o personas con la finalidad de procurar una solución económica para los pagos de los gastos en el extranjero o para procurar una solución con Paris; si de acuerdo a lo que ella vio o conoció a la Sra. Paloma Torres, antes, durante y después del matrimonio, de qué manera le afectó emocional y psicológicamente el bloqueo de la tarjeta y los problemas que le

derivó en su luna de miel; complementando la respuesta anterior, qué cambios vio al regreso a Chile y al trabajo de la Sra. Paloma Torres, en lo emocional, psicológico, social y en cuanto a su personalidad; si la Sr. Paloma Torres, contaba con dinero en efectivo para poder financiar su viaje cuando se encontraban en Europa o los pagos o gastos tenía programado cubrirlos con los fondos de la tarjeta Cencosud; de qué manera alteró el programa original que tenían los novios en su viaje de luna de miel en Europa, al bloquearse la tarjeta y no contar con dinero para solventar los gastos; si tiene conocimiento si a raíz de los problemas que ella ha descrito, emocionales y psicológicos que ha sufrido la Sra. Paloma Torres, ha debido ser sometida a tratamiento con Psicólogo, señala respectivamente que : *"Lo que sé es que la tienda Paris ofrece un programa que se denomina Paris Novios, donde los novios hacen una lista de regalos y los invitados de este matrimonio realizan compras por internet en la tienda, con número que está registrado el nombre de los novios y la suma de los regalos de esta lista, los novios tienen la opción de canjearlos por montos pecuniarios. Lo que sé es que esos \$ 6.100.000.- correspondían a la suma de estos valores"; "Tengo conocimiento de que la Sra. Paloma y su marido no estuvieron en la ciudad de Barcelona"; "Si, le di una respuesta como abogado, le dije a la Sra. paloma que al ser consumidora de los productos y servicios que le ofrecía la tienda Paris, ella tenía que tener una respuesta adecuada y oportuna y que si eso no fuere así, ella tenía derechos que reclamar"; "Ella fue a esa Institución y no tuvo solución"; "Sí, la Sra. Paloma contactó a su madre durante el viaje, que también ha llamado al call center de la tienda sin ningún éxito, pues tampoco le dieron respuesta y respecto de los gastos, su mamá no tenía condiciones de ayudarlos y por lo que sé los gastos del viaje fueron soportados por su marido por medio de una línea de crédito que él tenía"; "Antes del matrimonio la Sra. Paloma estaba muy contenta y tenía muchas expectativas sobre su luna de miel en Europa, nosotros, del trabajo comentábamos que ésta era una luna de miel de los sueños. Posterior a su matrimonio y antes de viajar, retiró la Sra. Paloma, la tarjeta, comprometida por la tienda y estaba muy segura de que todos los prepagos que había hecho para su viaje serían suficientes. Durante su viaje la desilusión que tuvo por los problemas generados de no poder realizar su luna de miel conforme lo había planeado, la hizo llorar, por los contactos que nos hacía y por la impotencia de no poder resolverlos, además, comentó por diversas oportunidades los problemas que tuvo para realizar los paseos programados*

o la imposibilidad de hacerlos"; "En la vuelta de su viaje la Sra. Paloma, no tuvo ni la alegría de cualquier novia recién retornada de luna de miel, pues además de la frustración, se reunió por más de tres ocasiones con funcionarios de la red Cencosud para que le dieran respuesta a este problema, lo que nunca llegó a ser solucionado, aumentando aún más la frustración de ella."; "La Sra. Paloma después de esos hechos incluso desde el ámbito laboral ha presentado licencia médica y el ánimo o alegría de contar sobre esos hechos, ya no lo tenía y era clara su frustración sobre lo que había pasado"; "La Sra. Paloma no tenía dinero para financiar los gastos y contaba con la efectividad de la tarjeta"; "La Sra. Paloma, me ha comentado que desde que llegaron Londres, no pudo seguir con la programación que tenían, sea por que pasaron varias horas en llamadas telefónicas o en espera de atención a estas llamadas, sea porque no pudieron financiar los paseos turísticos que tenían programado, esta limitación se dio en todas las ciudades que ellos visitaron, teniendo incluso que modificar el hospedaje a uno de categoría inferior o más barata para que pudieran terminar con el viaje"; y "La Sra. Paloma Torres me ha comentado que ha buscado apoyo médico e incluso tengo conocimiento que ha presentado licencia médica por un período superior a 15 días. Ha concurrido al Psicólogo"

Contrainterrogada acerca de si ejerce la profesión de abogado en Chile, señala: **"No, pero sí la ejerzo en Brasil"**

A don Cristian Marcelo Pizarro Morales, Geógrafo, domiciliado en Avenida José Joaquín Pérez N° 160, Comuna de Buin, quien debidamente juramentado expone: "Doña Paloma Torres y su marido no pudieron ocupar una tarjeta que les entregaron por su matrimonio. Era una tarjeta que se les otorgó por inscribirse en la lista de novios y que podían canjear por producto o dinero para ocuparla en lo que ellos estimasen. Ellos optaron por el dinero ya que lo ocuparían en su viaje de luna de miel a Europa, el monto de la tarjeta era de aproximadamente \$ 6.000.000.- Al momento de querer ocupar la tarjeta, al hacer escala en Sao Paulo primeramente, no se les reconocía la clave de la tarjeta por lo que no podían hacer ninguna transacción física presencial y esto luego se repitió en Londres, Paris y Roma, también en Praga y Dublín, no pudieron ocuparla nunca durante todo el viaje, lo intentaron muchas veces pero no podían realizar la transacción. En primer lugar ellos tuvieron que reorganizar su viaje ya que con esa tarjeta pretendían costear los hoteles, tours y otras cosas que ellos estimasen y se tuvo que endeudar su esposo

usando su tarjeta de crédito lo que les trajo problemas extras ya que al sobregirarse y endeudarse tuvieron que pagar intereses y endeudarse por gastos que no estaban contemplados y que iban a cubrir con la tarjeta original. Todo ello me consta primero porque mantuvimos conversación telefónica y me contaron de esta situación y me solicitaron si podía hacer alguna gestión llamando al call center para agilizar el tema. Hice las gestiones pero al no ser el titular de la tarjeta no me dieron información. La demandante además me señaló se contactó con su madre, con Priscila, y con la gente de Cencosud donde habló con muchos supervisores sin tener solución. La demandante a raíz de todo esto sufrió un estrés al no poder cumplir con la planificación que tenían de su luna de miel, ya que tuvieron que cambiar de hoteles a unos mucho más económicos que no cumplían con las comodidades que ellos requerían, tuvieron que dejar de lado algunos tour que ellos pensaban visitar, como su tarjeta no funcionó no podían estar tranquilos ya que no podían elegir los lugares que ellos querían visitar y estaban muy acotados, gastos médicos extras ya que doña Paloma, debió concurrir no sé a qué especialista pero concurrió al médico por todo el estrés y tristeza que esta situación le provocó, también los malos ratos que pasaba y el trato vejatorio en el call center, gastos de cuenta telefónica que fueron muchos, éstos son los principales daños que conozco. La demandante al retornar del viaje llegó con mucho estrés y muy bajoneada, ya que es un viaje que se da una vez en la vida y es constante la preocupación de que no se solucionó esto ya que no se cierra el ciclo de los malos ratos con Cencosud."

Repreguntado el testigo acerca de cómo era antes del viaje y la conducta y actitud que tenía la Sra. Paloma Torres en relación a su luna de miel y a la circunstancia que contaba con aproximadamente \$ 6.000.000.- para financiar el programa; si contaban con dinero en efectivo durante su viaje para financiar los gastos programados o si éstos se iban a pagar con los fondos obtenidos con los regalos y la tarjeta otorgada por Cencosud; si tiene conocimiento si la Sra. Paloma Torres, al regresar a Chile, formuló un reclamo por esta situación al Sernac y cuál fue el resultado ante Cencosud; si tiene conocimiento si la Sra. Paloma Torres y su marido estuvieron o no en su viaje de luna de miel en la ciudad de Barcelona España, señala respectivamente que: *"Era felicidad total, positiva y estaba muy entusiasta con su viaje"; "No contaban con dinero ya que se iban a pagar con la tarjeta*

obtenidos por los regalos"; "Si formuló un reclamo y el resultado fue negativo para la solicitud"; "Tengo conocimiento que jamás estuvieron en Barcelona."

En cuanto a la prueba documental, la parte denunciante y demandante acompaña, a fojas 40 a 47, copia simple de contrato de apertura de crédito y afiliación de uso de tarjeta crédito con Cencosud; a fojas 48 a 57, contrato de inscripción departamento Programas Especiales novios Paris S.A., celebrado por Cencosud con doña Paloma Torres Miranda y su cónyuge don Juan Carlos Aguirre Avaria; a fojas 58, copia de comprobante de tarjeta de crédito otorgada por Cencosud a nombre de doña Paloma Torres Miranda; a fojas 59 a 65, copia de lista de regalos de Novios Paris, del matrimonio de la demandante y su cónyuge; a fojas 66 a 88, copia de estados de cuenta nacional e internacional de tarjeta BCI, cuyo titular es don Juan Carlos Aguirre, cónyuge de la denunciante y demandante; a fojas 89 a 104, copias de boletas electrónicas emitidas por Entel; a fojas 105 a 109, copia de comprobante, formulario e historial de reclamo formulado por doña Paloma Torres Miranda, a SERNAC en contra de Cencosud; a fojas 111, copia de print de pantalla de proceso de cambio de clave; a fojas 112 a 117, print de pantalla de página de Facebook de Cencosud que contienen numerosos reclamos de novios inscritos en el plan específico Novios Paris; a fojas 118, certificado de atención psicológica, de fecha 27 de julio de 2016, emitido por psicólogo clínico don Andrés Trujillo Montebruno; a fojas 119 a 131, copias de correos electrónicos entre doña Paloma Torres y ejecutivos de Novios Paris; a fojas 132 a 140, copias de correos electrónicos entre doña Paloma Torres y Retail Financiero Scotiabank Cencosud; a fojas 141 a 155, copia de boleto aéreo extendido por Latam a nombre de doña Paloma Torres; y a fojas 156 a 158, copias certificados de matrimonio civil y religioso celebrado entre don Juan Carlos Aguirre Avaria y doña Paloma Torres Miranda

La parte de SERNAC acompaña a fojas 159 a 160, copia de formulario único de atención de público, a nombre de Paloma Torres Miranda, ante SERNAC y en contra de Cencosud, de fecha 18 de marzo de 2016, con su respectivo traslado; a fojas 161, copia de respuesta de Cencosud al reclamo interpuesto por la Sra. Torres ante Sernac, de fecha 31 de marzo de 2016; a fojas 162 a 173, copia de contrato de inscripción del Departamento Programas Especiales Novios Paris S.A., a nombre de don Juan Carlos Aguirre Avaria y Paloma Torres Miranda; a fojas 172 a 173, copia de hoja de resumen de contrato de apertura de crédito y afiliación y uso de la tarjeta

de crédito Cencosud a nombre de doña Paloma Torres Miranda; a fojas 174, copia de comprobante de tarjeta de crédito Cencosud Mastercard, a nombre del titular doña Paloma Torres Miranda; y a fojas 175 a 187, copia de contrato e apertura de crédito en moneda nacional y afiliación al sistema y uso de tarjeta de crédito, uso de servicios automatizados y mandatos especiales de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A.

La parte denunciada y demandada acompaña a fojas 188 a 190, copias de estados de cuenta internacional de tarjeta de crédito e la Sra. Paloma Torres, emanada del banco Paris-Mastercard, de fechas 15 de Febrero de 2016 y 16 de Marzo de 2016.

En lo que se refiere a las peticiones formuladas al Tribunal, la parte denunciante y demandante solicita que en virtud de lo establecido en el artículo 349 del Código de Procedimiento Civil, se ordene a la parte denunciada y demandada, exhibir los documentos respectivos, con el detalle de los regalos (especies o bienes) adquiridos por los invitados al matrimonio de don Juan Carlos Aguirre Avaria y doña Paloma Torres Miranda, correspondiente al contrato de programa de novios Paris, con los valores individuales o singulares y totales, obtenidos por ese programa, con la finalidad de establecer la cifra definitiva que se obtuvo o logró con la compra de los regalos y que formaban parte del patrimonio de la tarjeta emitida a nombre de la Sra. Paloma Torres, con el apremio contemplados en el artículo 276 del citado Código, fijándose una audiencia respectiva para ello y que se designe un perito psicólogo para que determine y evalúe el daño emocional y psicológico sufrido por doña Paloma Torres Miranda por motivo de los hechos materia de la denuncia y demanda de autos.

5) Que a fojas 201 la parte denunciada y demandada objeta la totalidad de los documentos acompañados por la parte denunciante y demandante de doña Paloma Torres Miranda, por ser falsos o faltar su integridad conforme lo dispuesto por el número 3. del artículo 346° del Código de Procedimiento Civil;

6) Que a fojas 202 y siguientes la parte denunciante y demandante objeta los documentos presentados en la audiencia por la parte denunciada y demandada señalando al respecto la falta de autenticidad, integridad y veracidad de los mismos al carecer de responsables de su emisión. Agrega que además estos aparecen con severos y gruesos errores al consignar compras en ciudades que no fueron visitadas

por su representada durante su luna de miel, que no desvirtúan los hechos que fundamentan las acciones, los que son reconocidos por la propia denunciada y demandada en su respuesta al SERNAC y que no corresponde el número de tarjeta indicado en dichos estados al número de tarjeta de su representada;

7) Que a fojas 204 la parte denunciante del SERNAC objeta los documentos presentados por la parte denunciada y demanda por ser estos documentos privados emanados por la propia denunciada careciendo totalmente de fuerza probatoria al faltar su integridad y autenticidad;

8) Que a fojas 212 la parte denunciante del SERNAC evacua el traslado conferido a fojas 2111 respecto de las peticiones formuladas en la audiencia de contestación, conciliación y prueba de autos, señalando su conformidad con ellas;

9) Que a fojas 218 el Tribunal tiene por evacuado, en rebeldía, el traslado conferido a la denunciada y demandada a fojas 211;

10) Que a fojas 219 el Tribunal ordena exhibir el detalle de los regalos (especies o bienes) adquiridos por los invitados al matrimonio de don Juan Carlos Aguirre Avaria y doña Paloma Torres Miranda, correspondiente al contrato de programa de novios Paris, con los valores individuales o singulares y totales, obtenidos por ese programa y designa como perito psicológico a doña María Susana Abarca Reyes;

11) Que a fojas 220 doña María Susana Abarca Reyes acepta y jura cumplir fielmente y en la brevedad posible el cargo de perito judicial (psicóloga);

12) Que a fojas 231 se llevó a cabo la audiencia especial de exhibición de documentos decretada a fojas 219, compareciendo la parte denunciante y demandante de doña Paloma Torres Miranda, representada por su apoderado Abogado, don Franz Ruz Aguilera, la parte de Servicio Nacional Del Consumidor, representada por su apoderada doña Catalina Ramírez Aliste, y la denunciada y demandada Cencosud Administradora De Tarjetas S.A., representada por su apoderado Abogado don Miguel Gamboa Schell.

La parte de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., hace entrega al Tribunal de la lista de regalos Programa Novios Paris, referida a doña Paloma Torres Miranda y don Juan Carlos Aguirre Avaria, documento que consta de seis páginas, y además un comprobante de canje premios novios, que rolan a fojas 224 a 230.

13) Que a fojas 232 la parte denunciante del SERNAC observa el documento exhibido por la parte denunciada en la audiencia de fojas 231, haciendo presente que la denunciada se funda en el hecho de que la denunciante adquirió una tarjeta de crédito para el giro de \$5.646.251.- correspondiente al monto de los regalos comprados en la tienda Paris por los invitados a su matrimonio, hecho del que se cuanta en el documento exhibido

14) Que a fojas 238 doña María Susana Abarca Reyes, Psicóloga perito judicial acompaña informe de evaluación psicológica integral de doña Paloma Antonia Torres Miranda.

Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

I) Que a fojas 201 la parte denunciada objeta los documentos presentados como prueba por la parte denunciante de doña Paloma Antonia Torres Miranda a fojas 40 a 158, fundando dicha objeción en que por ser falsos o faltar su integridad al no empecer a su parte no haber sido reconocidos en juicio por quien los emite, todo ello conforme lo dispuesto por el número 3. del artículo 346° del Código de Procedimiento Civil;

II) Que a fojas 202 la parte denunciante de doña Paloma Antonia Torres Miranda objeta los documentos presentados como prueba por la parte denunciada a fojas 188 a 190, fundando dicha objeción en que son documentos privados que no emanan de esta parte y que no han sido ratificados en juicio por la persona que los suscribió, la cual tampoco aparece individualizada en tales instrumentos de manera que no le consta su autenticidad e integridad, por lo que carecen de valor probatorio;

III) Que a fojas 204 la parte denunciante del SERNAC objeta los documentos presentados como prueba por la parte denunciada a fojas 188 a 190, fundando dicha objeción en que al ser los documentos objetados de carácter privado, emanados por la propia denunciada, estos carecen totalmente de fuerza probatoria al faltar su integridad y autenticidad;

IV) Que al disponer el inciso primero del artículo 14° de la Ley Nº 18.287.-, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B. de la Ley Nº 19.496, que: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba*

denunciar la infracción. El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existiere relación de causa a efecto entre la contravención y el daño producido.”, ello no impide al sentenciador considerar los documentos observados y objetados para los efectos de dictar sentencia en la causa, por lo que las objeciones formuladas al respecto serán rechazadas;

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

- V) Que los autos se iniciaron por querella y demandada particular;
- VI) Que a fojas 20 el SERNAC se hizo parte en la causa;
- VII) Que el artículo 12° de la Ley Nº 19.496 dispone: *“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.”;*
- VIII) Que por su parte el inciso primero del artículo 23° de la norma en comento ordena: *“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.”*
- IX) Que el inciso primero del artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50° B de la Ley Nº 19.496, dispone: *“El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existiere relación de causa a efecto entre la contravención y el daño producido.”;*
- X) Que se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio;
- XI) Que del tenor de lo señalado por la denunciante en su denuncia de fojas 1 y siguientes se desprende que los hechos que , en su opinión, constituyen infracción a los artículos 12° y 23° de la Ley Nº 19.496.- corresponden, por un lado, a la

imposibilidad de haber podido ocupar en su viaje de luna de miel la tarjeta de crédito emitida por la denunciada, y por otro, a la falta de servicio de la denunciada ante los continuos requerimientos formulados por la denunciante posterior al viaje ya señalado;

XII) Que de los antecedentes agregados al procesos, y que consisten en los antecedentes acompañados por la denunciante y demandante a fojas 40 a 148, por la parte denunciante del SERNAC a fojas a 159 a 187, por la parte denunciada a fojas 188 a 190, en la exhibición de documentos realizada a fojas 231 y del informe de evaluación psicológica integral que rola a fojas 238 y siguientes, ponderados todos de acuerdo a las reglas señaladas en los considerandos II) y III) precedentes, fluye para este sentenciador la ocurrencia de los siguientes hechos: **a)** Que con fecha 15 de Mayo de 2015, don Juan Carlos Aguirre Avaria y doña Paloma Antonia Torres Miranda suscribieron con Cencosud Retail S.A. (Paris) contrato denominado "Programa Novios Paris" con ocasión de su matrimonio religioso a celebrarse el día 23 de Enero de 2016; **b)** Que al momento de celebrar el referido contrato las partes acordaron que el valor de los regalos de matrimonio adquiridos por sus invitados se abonaran a una cuenta denominada Tarjeta Especial Novios (TEN); **c)** Que en dicha cuenta, de número 6008099790963001 se abonó finalmente, por dicho concepto, esto es, regalos de invitados y premios, la suma de \$5.646.251.-; **d)** Que con fecha 30 de Enero de 2016 doña Paloma Antonia Torres Miranda suscribió con la denunciada, Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., contrato de apertura de crédito en moneda nacional y afiliación al sistema y uso de tarjetas de crédito, uso de servicios automatizados y mandatos especiales; **e)** Que en mérito del contrato señalado en la letra d) precedente la denunciada otorgó una línea de crédito por un valor de \$1.690.000.- asociado a la cuenta N° 0005592022105419615; **f)** Que con fecha 1 de Febrero de 2016 la denunciada le entregó a doña Paloma Antonia Torres Miranda, tarjeta de crédito N° 5592-0221-0547-0154 asociada a la cuenta N° 0005592022105419615; **g)** Que la denunciante viajó al extranjero, con destino a Londres, Inglaterra, con escala en la ciudad de Sao Paulo, el día 8 de Febrero de 2016, regresando desde ese mismo lugar el día 20 de Febrero de 2016; **h)** Que la tarjeta N° 5592-0221-0547-0154 asociada a la cuenta N° 0005592022105419615 fue utilizada por doña Paloma Antonia Torres Miranda entre el 4 de Febrero de 2016 y el 20 de Febrero de 2016 en compras efectuadas en comercios internacionales; **e i)** Que

producto de inconvenientes en el servicio, reconocidos por la denunciada, la denunciante trato, sin éxito, de reunirse con Alejandro Ramírez Gonzalez, coordinador SAC Normativo de la Gerencia de Experiencia de Clientes y marketing de la denunciada, para obtener el reintegro del dinero pagado por concepto de llamadas internacionales efectuadas a su plataforma de atención;

XIII) Que en lo que corresponde al primero de los hechos denunciados, esto es, el no poder haber hecho uso doña Paloma Antonia Torres Miranda de la tarjeta de crédito entregada por la denunciada, Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., y que correspondería a la infracción al artículo 12° de la Ley N° 19.496.-, tal circunstancia, en mérito de lo señalado en el considerando anterior no fue acreditada, por lo que se desechara la denuncia formulada en tal sentido;

XIV) Que ahora, en lo que respecta a la segunda infracción denunciada por la denunciante, doña Paloma Antonia Torres Miranda, y que dice relación a la deficiencia en la prestación del servicio por parte de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., y que constituiría la vulneración a lo establecido en el artículo 23° de la ley en análisis, del reconocimiento efectuado por la propia denunciada según se observa en su respuesta al SERNAC y de los correos electrónicos enviados por don Alejandro Ramírez Gonzalez a doña Paloma Antonia Torres Miranda, fluye una descoordinación y deficiencia en la prestación del servicio por parte de la denunciada a la denunciante, hecho que permite a este sentenciador tener por acreditada la infracción al artículo 23° de la Ley N° 19.496.-, debiendo acogerse la denuncia en tales términos, condenando a la denunciada al pago de una multa equivalente a treinta Unidades Tributarias Mensuales (30 U.T.M.);

EN LO CIVIL:

XV) Que, ahora bien, y dado que los hechos de autos configuran infracción a la Ley N° 19.496.- en los términos señalados precedentemente, debe establecerse ahora si existen, a consecuencia de tales hechos, perjuicios causados a la parte de Paloma Antonia Torres Miranda, quien solicitó una indemnización por el daño moral sufrido;

XVI) Que, al respecto, cabe señalar primero que debe entenderse por daño moral aquel que proviene de toda acción u omisión que pueda estimarse lesiva a las facultades espirituales, los afectos o las condiciones sociales o morales inherentes a la personalidad humana. En otras palabras, se configura esta clase de perjuicio con

la alteración de las condiciones normales de vida provocada al consumidor a consecuencia del hecho infraccional objeto del proceso;

XVII) Que, de la prueba rendida en la causa, ya analizada en los considerandos anteriores se desprende de manera clara que producto de la deficiencia en el servicio, reconocida por la demandada, la demandante se vio obligada contarse en reiteradas oportunidades con la primera, concurriendo incluso hasta sus oficinas, lugar en el que tampoco fue atendida de forma diligente, lo que claramente provoca una molestia a la segunda respecto de la forma en la atención al cliente por parte de la demandada. Lo anterior normalmente genera una situación de incomprensión, inseguridad y frustración para la afectada, que en este caso no estaba jurídicamente obligada a soportarla, resultando por ello manifiestamente injusta, por lo que debe considerarse que altera las condiciones normales de vida de la demandante en desmedro de su estilo normal de vida y laboral, que claramente genera respecto de cualquier persona normal una situación de angustia e incertidumbre respecto de la solución del asunto, y una natural desconfianza, configurándose por ello un perjuicio de orden moral para su persona, cuya ponderación o estimación prudencial corresponde en todo caso a este Tribunal;

XVIII) Que, por ello el Tribunal, en uso de sus facultades, apreciando prudencialmente los hechos materia del proceso que han sido acreditados, acogerá la solicitud de indemnización por daño moral en la suma de \$500.000.- (quinientos mil pesos), desechándose en lo demás la demanda dada la insuficiencia de la prueba rendida, ya que es indudable que tal situación produce en el caso de cualquier persona normal incertidumbre y desconfianza que no puede sino estimarse como producto de una actitud negligente por parte de la demandada;

XIX) Que, los demás antecedentes y pruebas acompañadas al proceso, en nada alteran lo ya resuelto

Y teniendo presente lo dispuesto en las normas citadas de la Ley Nº 19.496, en relación con el artículo 14 de la Ley Nº 18.287;

SE RESUELVE:

a) Que, se condena a CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada por don ALEJANDRO RAMIREZ GONZALEZ, ya individualizados, a pagar una multa equivalente a 30 U.T.M. (Treinta Unidades Tributarias Mensuales), por

infringir lo dispuesto en el artículos 23º de la Ley Nº 19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia;

b) Despáchese orden de reclusión en contra de la representante legal del condenado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución;

c) Que, se acoge, sin costas, la demanda civil del primer otrosí de fojas 6 y siguientes, sólo en cuanto se condena a CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada por don ALEJANDRO RAMIREZ GONZALEZ y a pagar a Paloma Antonia Torres Miranda la suma de \$500.000.- (quinientos mil pesos) a título de indemnización por los daños morales sufridos, suma que deberá pagarse reajustada según la variación del Índice de Precios al Consumidor entre los meses de Octubre de 2016 y el del mes anterior a su total y efectivo pago, sin intereses, desestimándose la acción civil en lo demás, por ausencia de prueba rendida al efecto; y

d) Que, una vez cumplido lo ordenado en esta resolución; ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE cumplimiento a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley Nº 19.496.

Dictada por don DANIEL LEIGHTON PALMA, JUEZ (s) DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

Autoriza don OSCAR EMILIO GABLER RINTO, SECRETARIO ABOGADO (s).

C.A. de Santiago

Santiago, siete de marzo de dos mil dieciocho.

A fojas 331, 332 y 333, téngase presente.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes, **se confirma** la sentencia apelada de veintinueve de mayo de dos mil diecisiete, escrita a fojas 250 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-1198-2017.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Alfredo Pfeiffer Richter e integrada por el Ministro señor Omar Astudillo Contreras y por el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago.

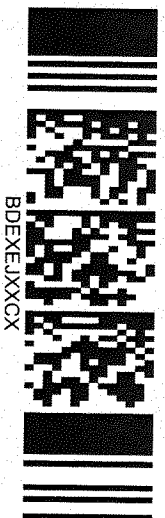
Santiago, siete de marzo de dos mil dieciocho, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

ALFREDO OSCAR PFEIFFER
RICHTER
MINISTRO
Fecha: 07/03/2018 12:13:32

OMAR ANTONIO ASTUDILLO
CONTRERAS
MINISTRO
Fecha: 07/03/2018 12:32:42

MAURICIO ALEJANDRO DECAP
FERNANDEZ
ABOGADO
Fecha: 07/03/2018 12:09:48

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 07/03/2018 13:11:11



Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Alfredo Pfeiffer R., Omar Antonio Astudillo C. y Abogado Integrante Mauricio Decap F. Santiago, siete de marzo de dos mil dieciocho.

En Santiago, a siete de marzo de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

001601

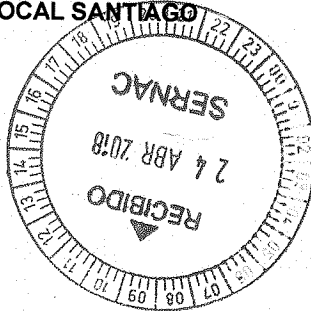


SANTIAGO
Ilustre Municipalidad
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SANTIAGO



CASILLA 11
RSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO
Res.Exenta N° 249
Fecha: 18.04.96
EMPRESA DE CORREOS
DE CHILE



ROL N° M-17.906-2016/MRR
Carta Certificada N°: 0

02090

SEÑOR (A)
ERICK VASQUEZ CERDA
TEATINOS N° 333 PISO 2
SANTIAGO

CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

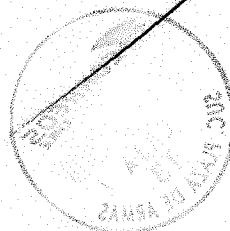
I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980

Santiago, Viernes 6 de abril de 2018

Notifico a UD. que en el proceso N° M-17.906-2016, se ha dictado la siguiente resolución:

Cúmplase.

SECRETARIO



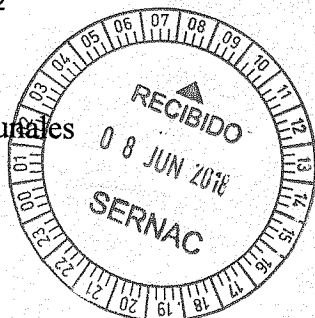


SANTIAGO
Ilustre Municipalidad
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
Amunátegui N° 980, piso 2

002270



Casilla 11 Sucursal Tribunales
Santiago



FRANQUEO CONVENIDO
Res.Exenta N° 249
Fecha: 18.04.96
EMPRESA DE CORREOS
DE CHILE

ROL N° 17.906-M- 2016 /mrubilar
Carta Certificada N°: 0

03042

SEÑOR (A)
ERICK VASQUEZ CERDA
TEATINOS N° 333 PISO 2
SANTIAGO

CONFORME A LA LEY N° 18.287 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER
PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980

Santiago, Martes 29 de mayo de 2018

Notifico a UD. que en el proceso N° 17.906-M-2016/mrubilar, se ha dictado la siguiente
resolución:

SANTIAGO, Martes 29 de mayo de 2018.

Proveyendo a fojas 340:

VISTOS:

Téngase por pagada la multa aplicada, guárdese en custodia el vale vista N° 4481007, de
Banco Scotiabank por la suma de \$ 515.000.- a nombre de doña Paloma Torres Miranda,
quedando a disposición de su acreedor o de quien en sus derechos le represente.

SECRETARIO

