

jcg

Puente Alto, tres de abril de dos mil diecinueve.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a fojas 1, doña ANA MARÍA ALMEÍDA BASCIANO, asesora del hogar, cédula de identidad N°18.306.733-8, domiciliada en Chepu N°0840, villa Chiloé, comuna de Puente Alto, interpuso una denuncia en contra de "**CENCOSUD S.A.**", domiciliada en avenida Kennedy N°9001, 7° piso, comuna de Las Condes, fundada en que el día 28 de febrero de 2017, realizó una compra de cuatro pasajes aéreos en Aerolíneas Argentinas, con tu tarjeta de crédito Cencosud Visa, en seis cuotas, por la suma total de \$950.650, cuyo cobro se realizó en una sola cuota y en dos meses seguidos, por lo que se vio en la necesidad de renegociar su deuda, producto de esta situación interpuso un reclamo en Cencosud para que le eliminaran el cobro extra, desde la empresa le respondieron que el cobro extra fue realizado por la aerolínea y con ellos deberá solucionar el problema, solicitando que, en definitiva, se llegue a una solución, ya que no puede pagar lo que no corresponde y, menos, los intereses de esto;

Que, a fojas 5, compareció doña **ANA MARÍA ALMEÍDA BASCIANO**, empleada, cédula de identidad N°18.306.733-8, domiciliada en Chepu N°0840, comuna de Puente Alto y expuso que el día 27 de diciembre de 2017, compró cuatro pasajes a Argentina, por la página web de Aerolíneas Argentinas, pagó con su tarjeta de crédito Visa Cencosud, en seis cuotas de \$158.442, cada una, posteriormente le llegó la factura de Cencosud donde le cobraron la compra en una sola cuota de \$950.000, por lo que renegoció su deuda, al mes subsiguiente le llegó el cobro de la renegociación y nuevamente el cobro por los cuatro pasajes, por lo que se dirigió nuevamente a la empresa Cencosud, los que le informaron que el problema era de la aerolínea, la cual, le señaló que el problema era de su tarjeta de crédito y, finalmente, estampó un reclamo en el SERNAC, por el cobro excesivo de su tarjeta de crédito;

Que, a fojas 8, se tuvo por evacuada la citación al representante legal de "CENCOSUD S.A.", en su rebeldía;

Que, a fojas 27, se evacuó el comparendo de conciliación, contestación y prueba decretada en autos, rindiéndose la prueba que allí se consignó; y,

Que, a fojas 31, se evacuó la audiencia especial de conciliación, sin resultados positivos, quedando los autos para resolver.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fojas 1, doña ANA MARÍA ALMEÍDA BASCIANO interpuso una





denuncia en contra de "CENCOSUD S.A.", ya individualizadas, fundada en que el día 28 de febrero de 2017, realizó una compra de cuatro pasajes aéreos en Aerolíneas Argentinas, con tu tarjeta de crédito Cencosud Visa, en seis cuotas, por la suma total de \$950.650, cuyo cobro se realizó en una sola cuota y en dos meses seguidos, por lo que se vio en la necesidad de renegociar su deuda, producto de esta situación interpuso un reclamo en Cencosud para que le eliminaran el cobro extra, desde la empresa le respondieron que el cobro extra fue realizado por la aerolínea y con ellos deberá solucionar el problema, solicitando que, en definitiva, se llegue a una solución, ya que no puede pagar lo que no corresponde y, menos, los intereses de esto.

SEGUNDO: Que, a fojas 8, se tuvo por evacuada la citación al representante legal de "CENCOSUD S.A.", en su rebeldía.

TERCERO: Que el artículo 1º de la Ley Nº19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores dispone que *"La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias"*, entendiéndose para los efectos de esta ley, que los consumidores o usuarios son las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, realizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios y, por su parte, los proveedores, son aquellas personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. Además, el artículo 3, letra d), de la Ley Nº19.496, establece que son derechos y deberes básicos del consumidor *"La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles"*.

CUARTO: Que, con el mérito de la denuncia de fojas 1 y de todos los antecedentes agregados al proceso, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador no ha logrado formarse la convicción suficiente para concluir que la denunciada "CENCOSUD S.A." haya incurrido efectivamente en una infracción al artículo 23 de la Ley Nº19.496, referida a la sanción que se impone al 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"*, toda vez que la parte denunciante



de doña ANA MARÍA ALMEÍDA BASCIANO, correspondiéndole, no presentó medios probatorio suficientes que permitiese acreditar los hechos de su denuncia, acreditándose los cobros excesivos en su tarjeta de su crédito Cencosud Visa ni los perjuicios denunciados, a consecuencia de lo cual, se le provocara un perjuicio y menoscabo, requisitos esenciales para dar aplicación a las normas de la Ley N°19.496, como lo establece su artículo 1º y, en consecuencia, no corresponde acoger la denuncia de fojas 1.

Y teniendo presente, además, los principios generales de la prueba, lo dispuesto en los artículos 13 y 52 de la Ley N°15.231, 14 y 17 de la Ley N°18.287 y 1 y siguientes de la Ley N°19.496, se declara:

Que no ha lugar a la denuncia de fojas 1 y, en consecuencia, se absuelve a "CENCOSUD S.A.", ya individualizada, como autora de alguna infracción a las normas de la Ley N°19.496, en perjuicio de doña Ana María Almeida Basciano, por las razones señaladas precedentemente.

Una vez ejecutoriada esta sentencia definitiva, **COMUNÍQUESE** al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.

NOTIFÍQUESE por carta certificada.

Rol N°241.085-1.

Dictada por don Alexis Leonardo Paiva Paiva, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puente Alto.

CERTIFICO: Que la sentencia definitiva de autos se encuentra ejecutoriada.

Puente Alto, 9 de mayo de 2019.



Héctor Córdova Saá
Secretario Subrogante

Puente Alto, nueve de mayo de dos mil diecinueve.

Visto el mérito de la certificación precedente, **COMUNÍQUESE** la sentencia definitiva de autos al Servicio Nacional del Consumidor y, hecho, **ARCHÍVESE** esta causa.

NOTIFÍQUESE.

Rol Nº 241.085-1.

Proveyó don Alexis Leonardo Paiva Paiva, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puente Alto.