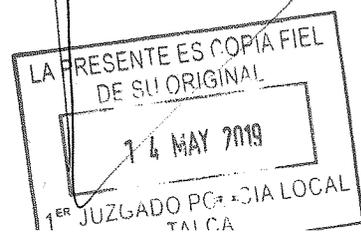


PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA

En Talca, a dieciocho de Marzo de dos mil diecinueve.

VISTOS

En este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol N° 386-2018, originada por denuncia infraccional de fojas 60 y ss., interpuesta por María Cristina Zamorano San Martín, profesora, Cédula Nacional de Identidad N° 14.473.443-2 domiciliada en calle 7 Norte 14 Oriente N° 2069 de la ciudad de Talca, en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas, representada legalmente para estos efectos por don Angel López Pavez, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle 1 Sur N°1477, Talca, por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Funda la acción en que el día 07 de Julio de 2012 solicitó la tarjeta Cencosud en la Tienda Almacenes Paris de Talca, sin que le dieran tiempo de leer el contrato ni le explicaran en funcionamiento de la tarjeta, renunciando en el acto al seguro de desgravamen ya que las compras que realiza las paga de inmediato en una cuota para no generar deuda, agrega que usó de la forma descrita su tarjeta sin problemas hasta que el día 05 de Junio de 2016 cuando se enteró que mantenía una deuda atrasada por concepto de gastos de mantención de tarjeta que se arrastraban desde Diciembre de 2014, por lo que pidió explicaciones de porque nunca le habían enviado los estados de cuenta a su casa o la habían llamado para informarle de esa deuda, por cuanto la deuda originalmente era de \$2.132 y a la fecha iban en \$24.508, además de que al sacar la tarjeta no le habían informado que cobraban mantención de la tarjeta aunque se pagara de inmediato, solicitando dejaran sin efecto dicha deuda, lo que no fue aceptado, haciéndole sólo un descuento de \$6.702, o bien si compraba entre 120 o 240 UF podía acceder al 50 o 100% de descuento, lo que no aceptó por lo que acudió a SERNAC solicitando a la empresa que anulara la deuda y que asumiera su responsabilidad por no cumplir su obligación contractual de enviar el estado de cuenta a sus clientes, sin que el problema se solucionara en dicha oportunidad, ya que para postular a una vivienda tuvo que sacar un Informe de Deuda de la Super Intendencia de Bancos e Instituciones Financieras en que se informaba una deuda de \$67.499 con Cencosud. Agrega que interpuso un nuevo reclamo ante SERNAC en Octubre de 2017, el que fue rechazado señalando que era su responsabilidad pagar la deuda agregando que la habían llamado para informarle dicha deuda, lo que no es efectivo. En el derecho señala que la denunciada con su actuar vulneró lo dispuesto en los artículos 3 letras d) y e); 12 y 23 de la Ley 19.496. Solicita en definitiva tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas, representada legalmente por don Angel López Pavez, ambos ya individualizados, acogerla a tramitación y en definitiva, condenar al infractor al máximo de multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas. En el Primer Orosí de su escrito deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas, representada legalmente por don Angel López Pavez, ambos ya individualizados, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y derecho expuestas en lo principal de la presentación, los que da por reproducidos, por cuanto alega que los hechos denunciados le han causado considerable perjuicio por tener que pedir permiso en el trabajo para realizar los trámites en SERNAC, además del tiempo para recabar documentos, redactar reclamos y denuncias, estar en el sistema de deudores de la S.B.I.F., viendo perjudicada su postulación a la vivienda, daño financiero por la deuda y daño a su bienestar emocional, físico, daño a su imagen ante entidades financieras y estar en Dicom, por los que de acuerdo a lo dispuesto en la letra e) del



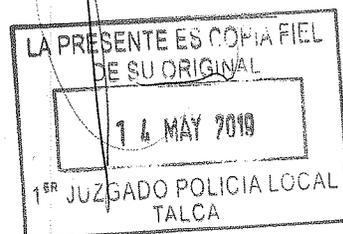
artículo 3 de la Ley 19.496 le asiste el derecho a exigir a la demandada la reparación de los perjuicios que avalúa de la siguiente manera; Por concepto de Daño Patrimonial solicita la suma de 104.900 o que la deuda quede sin efecto, mientras que por concepto de Daño Moral solicita la suma de \$800.000 por las molestias y disgustos provocados a causa de la infracción de la demandada, especialmente por tener que concurrir a Servicios Públicos y al Tribunal a presentar reclamos, denuncia, demandas, prestar declaraciones, concurrir a comparendos etcétera, que constituyen trámites y molestias que no debían soportar de no haberse producido la infracción que demanda, por lo que el total de la indemnización demandada asciende a \$904.900 o la cantidad que el Tribunal determine, con costas. En el Segundo Otrosí de su presentación acompaña en parte de prueba documentos que rolan de fojas 1 a 59 del proceso.

A fs. 69 vta. de autos rola constancia de notificación personal efectuada por el receptor ad-hoc a Angel López Pavez, representante legal de Cencosud Administradora de Tarjetas.

A fojas 138 y ss. rola presentación de la denunciada y demandada Cencosud Administradora de Tarjetas señalando que con fecha 05.06.2016 la clienta Zamorano San Martín solicitó explicar el origen de la deuda, dando respuesta con fecha 09.06.2016 informando que dicha deuda se generó porque se compra y paga de inmediato, pero se deja de pagar el Servicio de Administración mensual, sin embargo se le reversa la suma de \$6.702. Que nuevamente con fecha 16.10.2017 más de un año después vuelve a solicitar le expliquen el origen de la deuda por el mismo motivo, dando respuesta con fecha 17.10.2017, en este sentido manifiesta que la Administración Mensual es un cobro que se carga a su tarjeta en virtud de la administración del sistema de crédito otorgado mediante la línea contratada, el que se genera cada vez que el cliente utiliza su tarjeta en compras avances o exista deuda en la tarjeta, ajustándose a lo señalado en el Contrato de Afiliación al Sistema de Crédito, sin perjuicio de lo cual de forma excepcional se procedió a la reversa por la suma de \$6.702 el 10.06.2016 y por \$ 2.190 el 16.10.2017, no correspondiendo más devoluciones ya que doña María realiza nuevas compras utilizando la misma modalidad de pago, señalando en definitiva que no es posible anular los cargos. Adjunta a su presentación documentos que rolan de fojas 70 a 137 del proceso.

A fojas 144 y ss. del proceso rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba celebrado en autos con la asistencia de la denunciante y demandante María Cristina Zamorano San Martín y en rebeldía de la parte denunciada y demandada de Cencosud Administradora de Tarjetas. La compareciente ratifica las acciones deducidas en autos y hace presente al Tribunal que como estaba postulando a un subsidio habitacional y crédito hipotecario se vio en la obligación de cancelar la totalidad de lo que le estaba cobrando la denunciada, suma total de \$86.900, pagados el día 16 de Enero de 2018 y así cerrar la cuenta con dicha entidad, por lo que a los días después volvió para hacer efectivo el cierre, sin poder hacerlo ya que debía \$538 que pagó el día 17 de marzo de 2018 y nuevamente dejó unos días para hacer efectivo el cierre pero nuevamente le informaron que no podía pues tenía una deuda de \$3 que pagó con fecha 27 de Marzo de 2018 informándole recién ahí que podía cerrar la cuenta. Hace presente que todo este trámite fue innecesario porque nunca le informaron oportunamente lo que debía. Llamadas las partes a conciliación, éste no se produce por la rebeldía de una de las partes. La parte denunciante y demandante de Zamorano San Martín ratifica todos los documentos acompañados en el segundo otrosí de su escrito de fecha 15 de Enero de 2018, que rolan de fojas 1 a 59 del proceso, y acompaña en el acto con citación documentos que rolan de fojas 140 a 143 del proceso.

A fojas 150 y ss. rola presentación de la denunciante y demandante María Cristina Zamorano San Martín en que efectúa consideraciones que solicita se tengan presentes al momento de resolver.



A fojas 158 y ss. rola escrito del abogado Pedro Moya Bonomi en representación de la denunciada y demandada **Cencosud Administradora de Tarjetas** en virtud de mandato judicial de fojas 153 y ss. En lo principal de su escrito efectúa consideraciones que solicita tener presentes al momento de resolver la querella deducida en autos pidiendo su rechazo o la aplicación de una multa mínima a su representada. En el Oficio de su escrito formula argumentos que solicita se tengan presentes al momento de resolver la demanda civil exponiendo en primer lugar que éste fue interpuesta extemporáneamente por haber transcurrido con creces el plazo de seis meses señalado en la Ley desde la ocurrencia de la supuesta infracción y en segundo lugar pide el rechazo de las sumas demandadas o en su defecto fijar como indemnización el mínimo de acuerdo con lo probado.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A. EN LO CONTRAVENCIONAL

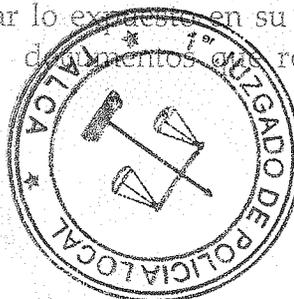
PRIMERO: Que estos autos se ha iniciado por denuncia infraccional deducida por **María Cristina Zamorano San Martín** en contra de **Cencosud Administradora de Tarjetas**, representado por **Angel López Perez**, todos ya individualizados por infracción a la Ley N° 19.496, en la forma y circunstancias descritas en el escrito de fojas 60 y ss. y expuestos en la parte expositiva del presente fallo.

SEGUNDO: Que la cuestión controvertida es si se configuró infracción a los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, por cuanto la denunciante **Zamorano San Martín** alega:

- a) Que la denunciada **Cencosud Administradora de Tarjetas** habría efectuado cobros por administración de tarjeta en circunstancias de no corresponder dicho cobro ya que ella siempre compraba y pagaba de inmediato, sistema que utilizó desde que solicitó la tarjeta Cencosud el día 07 de Julio de 2012, enterándose de dicho cobro sólo con fecha 05 de Junio de 2016, pese a haberse originado en Diciembre de 2014, aumentando desde su cobro inicial de \$2.192 a \$24.508 al tomar conocimiento de aquella deuda.
- b) Que la denunciada incumplió su obligación contractual de enviarle los estados de cuenta, ya que si le hubieran enviado el estado de cuenta por los \$2.192 cuando correspondía habría pagado y la deuda de \$24.508 no existiría.

TERCERO: Que la denunciada **Cencosud Administradora de Tarjetas** no contestó la acción deducida en su contra en la oportunidad legal correspondiente, comparendo, al que no compareció pese a encontrarse legalmente emplazada al efecto, no obstante en lo principal de su escrito de fecha 07 de Diciembre de 2018, que rola a fojas 158 y ss. el abogado de la denunciada formuló observaciones que solicitó tener presentes al momento de resolver la querella infraccional, manifestando que la actora realizó compras desde el mes de Noviembre de 2014 hasta Mayo de 2016 las que pagó sin considerar los cargos administrativos de la tarjeta, procediendo su representada de manera excepcional a la reversa del Servicio de Administración Mensual por un total de \$6.702 con fecha 10.06.2016 y por la suma de \$2.190 con fecha 16.10.2017, reconociendo los pagos efectuados por la denunciante a fin de dejar la cuenta en \$0 y cerrarla. Termina solicitando rechazar la querella deducida en autos, o bien aplicar la multa mínima a su representada.

CUARTO: Que a objeto de acreditar lo expuesto en su denuncia, la actora **Zamorano San Martín** acompañó al proceso documentos que rolan de fojas 1 a 60 de autos,



consistentes en: 1.- Contrato Tarjeta Cencosud (fjs. 1 a 10); 2.- Primer reclamo en tienda y respuesta ante el reclamo (fjs. 11); 3.- Correo electrónico enviado por SERNAC con la aceptación de su requerimiento (fjs. 12); 4.- Informativo de MALPO con la petición de documentos para postular a la vivienda (fjs. 13); 5.- Certificado de deuda de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (fjs. 14); 6.- Correo electrónico enviado por SERNAC informando que CENCOSUD rechazó el segundo reclamo (fjs. 15 a 17); 7.- Estado de cuenta con el actual monto a pagar por deuda (fjs. 18); 8.- Último reclamo en Almacenes Paris donde dice que está en Dicom (fjs. 19) y 9.- Estados de cuenta desde 10 de Octubre de 2014 hasta Noviembre de 2017 solicitados por su persona para respaldar la denuncia (fjs. 20 a 59). Con la misma finalidad en audiencia de comparendo cuya acta rola a fojas 144 y ss. acompañó documentos que rolan de fojas 140 a 143 del proceso, consistentes en: 1.- Comprobante de pago por la suma de \$86.900 con fecha 16.01.2018 (fjs. 140); 2.- Comprobante de pago de fecha 17.03.2018 por la suma de \$538 (fjs. 141), 3.- Comprobante de pago de fecha 27.03.2018 por la suma de \$3 (fjs. 141) y Comprobante de cierre de cuenta Folio N° 15.116452 de fecha 27.03.2018 (fjs. 142).

QUINTO: Que si bien la denunciada **Cencosud Administradora de Tarjetas** no rindió prueba alguna en la oportunidad legal correspondiente, comparendo, al que no asistió pese a encontrarse legalmente emplazada al efecto, previo a realizarse éste, por medio de su presentación de fecha 15 de Febrero de 2018 que rola a fojas 138 y ss. acompañó documentos que rolan de fojas 70 a 137, consistentes en Reclamo de Sernac (fjs 70) y Estados de cuenta de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 (fjs. 71 a 137).

SEXTO: Que en cuanto al primer hecho denunciado, esto es el cobro de "*Gastos de Administración*" en circunstancias de haber utilizado siempre el sistema de comprar y pagar inmediatamente, es necesario decir que la propia actora acompañó a su escrito de denuncia de fecha 15 de Enero de 2018, documento de fojas 2 a 10 del proceso consistente en *Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta de Crédito Cencosud*, cuyo punto Tercero considera tres modalidades de uso de la línea de crédito asociada a la Tarjeta Cencosud, siendo éstas:

- a. Mediante un pago total al día de vencimiento establecido por las compras durante el período precedente, sin cobro de intereses.
- b. Mediante crédito rotatorio, entendiéndose por tal aquel que sobre la base de pagos parciales confiere derecho a nuevas disponibilidades hasta el límite disponible de la línea, caso en el cual el Emisor debe establecer en los estados de cuenta un pago mínimo, y
- c. Como crédito pagadero en cuotas, caso en el cual Cliente deberá pagar al menos la cuota estipulada para cada período o un valor menor que el Emisor indique en el estado de cuenta correspondiente.

Agregando la cláusula en comento, que "*...el Cliente deberá pagar además los gastos, comisiones e impuestos necesarios para operar en este sistema de línea de crédito, los cuales se informan al final de este contrato...*".- Que la misma información se replica en el documento de fojas 10 consistente en Hoja de Resumen "*Contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la Tarjeta de Crédito Cencosud "El Contrato"*".

SEPTIMO: Que de acuerdo a lo expuesto precedentemente y habiendo sido los documentos individualizados en el considerando precedente acompañados por la propia actora, no puede menos que darse por acreditado que la denunciante debió tener conocimiento de que el hacer uso de su TARJETA CENCOSUD ya fuere efectuando compras u otras operaciones generaría **gastos de administración** aun cuando pagara de inmediato lo comprado, ya que como se dijo, dentro del Contrato de Apertura de y Afiliación al Sistema de la Tarjeta de Crédito Cencosud (fjs. 2 y ss.) la opción de comprar y pagar de inmediata no está contemplada dentro de las Modalidades de uso de la línea, por lo que sin importar cual sea la forma de utilización de la tarjeta Cencosud, si o si se



generarán los gastos de administración, tal como se informa en la cláusula tercera de del contrato de crédito.

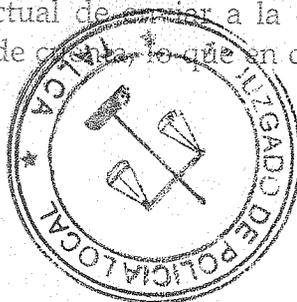
OCTAVO: Que si bien en su escrito de denuncia de fojas 60 y ss. la actora **María Cristina Zamorano San Martín** señaló que al solicitar la tarjeta Cencosud la hicieron firmar el contrato en el momento sin dejar tiempo para leerlo, sin explicarle tampoco el funcionamiento de la tarjeta, la alegación por ella formulada en cuanto a que no habría tomado conocimiento del contenido del contrato de crédito por no haber podido leerlo ya "que la hicieron firmar en el momento", a juicio de esta Sentenciadora no la excusa de su deber de haber tomado conocimiento del contrato que suscribía, especialmente por cuanto el artículo 3 letra b) de la Ley 19.496 si bien establece el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos como contraparte impone a los consumidores el deber de informarse responsablemente de ellos.

NOVENO: Que en lo relativo al segundo hecho denunciado en autos, la actora Zamorano San Martín señaló en su escrito de denuncia de fojas 60 y ss. no haber tenido conocimiento del cobro por gastos de administración, pues nunca le enviaron los estados de cuenta, agregando que la empresa no cumplió con el mandato del contrato que los obliga a enviar el estado de cuenta a sus clientes por correo convencional o mail. Que la denunciada no efectuó descargo alguno a lo denunciado en este sentido, por cuanto no compareció al comparendo celebrado en autos pese a estar legalmente emplazada, ni tampoco en su escrito de fojas 158 y ss. se refirió a si envió o no los estados de cuenta de la Tarjeta Cencosud a la denunciante Zamorano San Martín.

DECIMO: Que el documento acompañado por la actora a fojas 2 y ss. de autos, no objetado, denominado *Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta de Crédito Cencosud* en su cláusula Sexta impone a la denunciada la obligación de enviar mensualmente un Estado de Cuenta al último domicilio o dirección de correo electrónico registrado por el cliente, agregando que en el acto el cliente acepta expresamente que el envío de su estado de cuenta sea efectuado a través de correspondencia electrónica a la dirección electrónica que deje consignada.

DECIMO PRIMERO: Que el artículo 12 de la Ley N° 19.496 dispone que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos del contrato, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, por lo que habiendo acreditado la denunciante Zamorano San Martín la existencia de la obligación contractual impuesta a la denunciada Cencosud Administradora de Tarjetas de enviarle mensualmente el correspondiente estado de cuenta, señalando no haber recibido nunca estado de cuenta alguno, y sin haber la denunciada acreditado por medio alguno el haber dado cumplimiento a la obligación impuesta correspondiendo a ésta el haber dado cumplimiento, el Tribunal tendrá por acreditado lo denunciado en este sentido.

DECIMO SEGUNDO: Que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes de convicción reseñados en los considerandos precedentes, en forma objetiva y conforme a la sana crítica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, permiten al Tribunal tener por acreditado que la denunciante Zamorano San Martín utilizó la tarjeta de crédito CENCOSUD otorgada por la denunciada Cencosud Administradora de Tarjetas de forma distinta a las Modalidades de uso de la línea estipuladas en el respectivo contrato de crédito de fojas 2 y ss., generando con el uso de dicha tarjeta los correspondientes gastos de administración de la misma. Del mismo modo se tiene por acreditado que la denunciada Cencosud Administradora de Tarjetas fue negligente al no cumplir con la obligación contractual de enviar a la denunciante Zamorano San Martín los correspondientes estados de cuenta, lo que en definitiva se tradujo en que la



denunciante no tuviera conocimiento del cobro por conceptos de gastos de administración, y de los intereses generados a causa de su no pago.

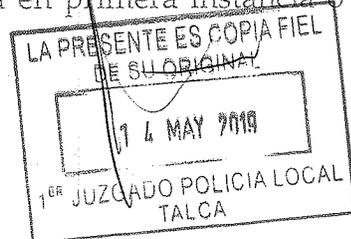
DECIMO TERCERO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, El Tribunal PROCEDE A ACOGER LA DENUNCIA infraccional deducida en lo principal del escrito de fojas 60 y ss., por **María Cristina Zamorano San Martín**, acción dirigida en contra del infractor **Cencosud Administradora de Tarjetas**, representada legalmente por **Angel López Pávez**, todos ya individualizados, sólo por haber no haber dado cumplimiento a su obligación contractual de enviar mensualmente a la denunciada el correspondiente estado de cuenta de su Tarjeta Cencosud.

II. EN LO CIVIL.

DECIMO CUARTO: Que, en el Primer Otrósí de su presentación **María Cristina Zamorano San Martín** deduce Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra de la denunciada **Cencosud Administradora de Tarjetas** representada por **Angel López Pávez**, todos ya individualizados, por los hechos denunciados y expuestos en los considerandos precedentes del presente fallo, aduciendo que los hechos denunciados le han causado considerable perjuicios ya que ha debido pedir permiso en su trabajo para realizar trámites en SERNAC, además del tiempo para recabar documentos, redactar reclamos y denuncia, estar en el sistema de deudores en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras viendo perjudicada su postulación a la vivienda, daño financiero por deuda, a su bienestar emocional y físico, viendo dañada su imagen ante entidades financieras por estar en DICOM. Que de esta forma y atendido lo dispuesto en el Art. 3 letra e) de la citada Ley le asiste el derecho a reparación de los perjuicios ya expresados los que avalúa en las siguientes cantidades: A) Daño Patrimonial: \$104.900, o en su defecto que la deuda quede sin efecto, y B) daño Moral: \$800.000, que justifica por las molestias ocasionadas, especialmente tener que concurrir a Servicios Públicos y al Tribunal, a presentar reclamos, denuncias y demandas que no debió soportar, daños que no habría sufrido de no haberse producido la infracción, o la suma que el Tribunal determine, con costas.

DECIMO QUINTO: Que si bien la denunciada **Cencosud Administradora de Tarjetas** no contestó la demanda deducida en su contra en la oportunidad legal correspondiente, comparendo, al que no compareció pese a encontrarse legalmente emplazada al efecto, su abogado con fecha 07 de Diciembre de 2018, por medio de escrito de fojas 158 y ss. formuló observaciones que solicitó tener presente al momento de resolver, alegando en primer lugar que la demanda sería extemporánea por haber transcurrido con creces el plazo de seis meses señalado en la Ley desde la ocurrencia de la supuesto infracción, y en segundo lugar solicita el rechazo de los montos demandados por concepto de indemnización, o en subsidio liberar a su representada del pago de las costas.

En cuanto a la alegación de prescripción formulada al señalar "que la demanda sería extemporánea", es necesario señalar que dicha alegación no puede ser considerada como una Excepción de Prescripción, por cuanto además de no haberse presentado como tal, sino por medio de un escrito de "Téngase Presente" fue hecha con posterioridad a la resolución de fecha 13 de Junio de 2018 de fojas 147 del proceso, en que Tribunal dictó los "Autos para fallo", resolución debidamente notificada a las partes, que equivale procesalmente a la "Citación a oír Sentencia", trámite no contemplado en la Ley 18.287 ni en la Ley 19.496, ni en la Ley 15.231. Que el artículo 310 del Código de Procedimiento Civil, aplicable a éstos autos en virtud de lo dispuesto en el artículo 50 B de la Ley N° 19.496, señala que la excepción de prescripción puede oponerse en cualquier estado de la causa imponiendo como única limitante que sea alegada por escrito antes de la cita para sentencia en primera instancia o de la



vista de la causa en segunda. Que no existiendo en los procedimientos de Policía Local la "Citación a Oír Sentencia" debe entenderse como último plazo para oponer excepción de prescripción el momento antes de dictarse la resolución de autos para fallo.

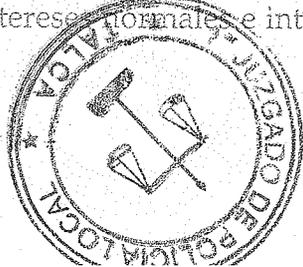
Que por lo demás el artículo 26 de la Ley N° 19.496 que regula la prescripción en materia de Protección de los Derechos de los Consumidores, se refiere a la prescripción de las acciones que persigan la responsabilidad contravencional sancionada por dicha Ley, pero nada dice respecto a las acciones civiles que persigan indemnizaciones de perjuicios, como es el caso de lo expuesto por el abogado de la denunciada en su escrito de fojas 158 y ss. razones por las cuales no se considerará lo alegado por su parte en este sentido.

DECIMO SEXTO: Que, según se ha razonado en los considerandos relativos en lo contravencional, se sancionará por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor a la denunciada y demandada **Cencosud Administradora de Tarjetas**, de tal forma que allí nace la responsabilidad de reparar el daño causado, ya que con su actuar ha causado un perjuicio a la denunciante y demandante **Zamorano San Martín**, permitiendo que aumentara la deuda causada originalmente por concepto de gastos de administración, al no enviar los estados de cuenta correspondientes a su tarjeta de crédito Cencosud coartando a la denunciante la posibilidad de tomar conocimiento de dicho cobro, el que pensó no existía por utilizar su tarjeta de crédito Cencosud pagando inmediatamente, según ya se razonó en el Considerando Décimo Segundo del presente fallo, lo que favoreció que la deuda por concepto de gastos de administración creciera desde su origen en el mes de Diciembre de 2014 de la suma de \$2.192 a la de \$24.508 al día 05 de Junio de 2016 fecha que la denunciante señala haber tomado conocimiento de la deuda. Siendo necesario señalar que la conducta de la denunciada y demandada **Cencosud Administradora de Tarjetas** sólo favoreció el aumento de la deuda por concepto de gastos de administración, ya que la actora también debió conocer que dicho cobro se originaría por estar su existencia regulada en el Contrato de Apertura de Crédito como se señaló precedentemente.

DECIMO SEPTIMO: Que quien ha inferido daño a otro por la comisión de un ilícito, es obligado a su reparación y todo proveedor deberá resarcir los perjuicios económicos y morales que sufra el consumidor en caso de infracción de los derechos de éste por parte de aquel, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, de manera que será responsable de los perjuicios que de ello provenga, mediando relación de causalidad entre la infracción cometida y los daños ocasionados, como lo disponen los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496 y artículo 2314 del Código Civil.

DECIMO OCTAVO: Que en cuanto al daño patrimonial demandado, por la suma de \$104.900 o en su defecto que se dejara sin efecto la deuda, es necesario señalar que la denunciante **Zamorano San Martín** en audiencia de comparendo celebrada en autos, cuya acta rola a fojas 144 y ss. acreditó haber pagado la suma total de \$87.441 a fin de proceder a cerrar la Tarjeta de Crédito Cencosud. Que sin embargo lo anterior, a juicio de esta Sentenciadora no procede indemnización alguna por concepto de Daño Patrimonial, por cuanto la deuda pagada tiene un origen que la actora no podía desconocer, a saber *Gastos de Administración*, por cuanto el contrato de Apertura de crédito por ella acompañado a fojas 2 y ss. de autos, es claro al señalar en su cláusula tercera que "...El cliente deberá pagar además los gastos, comisiones e impuestos necesarios..." por lo que no se hará lugar a lo demandado por este concepto.

DECIMO NOVENO: Que, en lo que dice relación con el daño moral, es indudable que el hecho de no tener el acceso mensual esperado a la información financiera de su Tarjeta Cencosud, por no haber recibido los correspondientes estados de cuenta, influyó en que la denunciante y demandante **Zamorano San Martín** no tuviera conocimiento del monto cobrado por concepto de Gastos de Administración, ni la fecha en que éste fue cobrado por primera vez, o de los intereses normales e intereses moratorios generados a



causa de su no pago. Que la actora Zamorano San Martín señaló como fundamento de su demanda el hecho de haber sido enviada a DICOM, aseveración que no acreditó por medio probatorio alguno en la oportunidad legal correspondiente, comparendo, acompañando como único medio de prueba en este sentido el documento no objetado de fojas 14 de autos, denominado Informe de Deudas de la Superintendencia de Bancos Financieras, extendido con fecha 18 de Octubre de 2017, el que si bien da cuenta de una deuda por la suma de \$67.499, no la califica como morosa.

VIGESIMO: Que, por las consideraciones que se viene de relacionar y los preceptos legales citados, procede **ACOGER LA DEMANDA CIVIL** de indemnización de perjuicios, deducida en el PRIMER OTROSI del escrito de fojas 60 y ss., por **María Cristina Zamorano San Martín** en contra de la denunciada **Cencosud Administradora de Tarjetas** representada por Angel López Pavez, todos ya individualizados, por concepto de daño moral. Que analizados de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, los antecedentes del proceso y justipreciados en forma prudencial los elementos o antecedentes de convicción permiten formar convicción que el **DAÑO MORAL** causado asciende a la suma de \$150.000 (ciento cincuenta mil pesos).

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 de la Ley 18.287, y 3,12 y 23 de la Ley 19.496. **SE DECLARA:**

- A. Que ha lugar a la denuncia infraccional deducida a fojas 60 y ss. de autos por **María Cristina Zamorano San Martín**, en contra de la denunciada **Cencosud Administradora de Tarjetas** representada por Angel López Pavez, todos ya individualizados en la parte expositiva del presente fallo, en los términos ya expuestos en el Considerando Décimo Tercero del presente fallo.
- B. Que se condena **Cencosud Administradora de Tarjetas** representada por Angel López Pavez, ya individualizados en la parte expositiva de este fallo, como autor de la infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496 en los términos ya expuestos en el presente fallo, al pago de una **MULTA** ascendente a **TRES (3) Unidades Tributarias Mensuales** a beneficio Municipal, debiendo la denunciada pagar la multa dentro de quinto día de ejecutoriada la sentencia.
- C. Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 60 y ss. por **María Cristina Zamorano San Martín**, en contra de la denunciada **Cencosud Administradora de Tarjetas** representada por Angel López Pavez, ya individualizados en la parte expositiva del presente fallo.
- D. Que se condena a la demandada **Cencosud Administradora de Tarjetas** representada por Angel López Pavez, ya individualizados, al **PAGO** de la suma **UNICA y TOTAL** por concepto de Daño Moral de \$150.000 (ciento cincuenta mil pesos), con expresa mención de que no se hará lugar a lo demandado por concepto de Daño Patrimonial por no haberse acreditado su procedencia.



L. Que NO se condena a la denunciada y demandada Cencosud Administradora de Tarjetas representada por Angel López Pavez al pago de las costas de la causa por no haber sido totalmente vencida.

De no pagarse la Multa impuesta dentro de plazo, cumplase con lo ordenado en el artículo 23 de la Ley 18.287, despachándose al efecto Orden de Arresto contra el infractor.

REGISTRESE. NOTIFIQUESE. ARCHIVASE.

Causa Rol N° 386-2018

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó la Sra. Pamela Quezada Apablaza, Secretaria Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca.



CERTIFICO: Que la sentencia definitiva que rola de fojas 165 a fojas 169 de autos, se encuentra firme y ejecutoriada.-

TALCA, 14 de mayo del dos mil diecinueve.-

PAMELA QUEZADA APABLAZA
SECRETARIA TITULAR