

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA.**

FECHA	Nº INGRESO
08 MAY 2020	154
SERMAC - TALCA 09-30	

**ORD.: Nº 136 /2020-
MAT. : Comunica Sentencia
Ejecutoriada.
ANT. : Causa Rol Nº 4.802/18**

TALCA, 12 de marzo del 2020.-

**DE: SRA. JUEZ LETRADA TITULAR DEL PRIMER
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TALCA.**

**A : SR. DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR DE TALCA.**

En causa **Rol Nº 4.802/2018**
de este Tribunal, por Ley de Protección al Consumidor, se ha
ordenado oficiar a Ud., a objeto de cumplir con lo dispuesto en
el Art. 58 Bis Inc. 1º de la Ley Nº 19.496, remitiendo al efecto
copia autorizada de la sentencia definitiva dictada en este
proceso con fecha 30/09/2019, la que se encuentra firme y
ejecutoriada.

Saluda Atentamente a Ud.

MARÍA VICTORIA LLEDÓ TIGERO
Juez Letrada Titular



PAMELA QUEZADA APABLAZA
Secretaria Titular

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA**

En Talca, a treinta de septiembre de dos mil diecinueve

VISTOS:

Ante este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol N° 4.802-2017, originada por querrela infraccional de fojas 5 y ss., interpuesta por don **RODRIGO ANDRES CHAMORRO FIGUEROA**, cédula de identidad, estilista, cédula de identidad N° 15.907.756-K, domiciliado en Lo Patricio Parcela 18, sin número, comuna de Pelarco, en contra de **CENCOSUD ADMINISTRADORAS DE TARJETAS S.A.**, representada legalmente por don **VICENTE ANDRES SABATINI MUJICA**, chileno, casado, abogado, cédula de identidad N° 12.722.136-7 ambos domiciliados en calle 1 sur esquina 8 oriente N° 1477 (Almacenes Paris), Talca; por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente sus artículos 3, 12 y 23. En el Primer Otrosí, acompaña documentos.

A fs. 26 y ss. rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la querellante Rodrigo Chamorro Figueroa asistido por su abogada; y de la querellada CENCOSUD ADMINISTRADORAS DE TARJETAS S.A. representada por su abogada, todos individualizados. La parte querellante deducida ratifica en todas sus partes la querrela deducida, con costas. La parte querellada contesta la querrela mediante minuta escrita que rola a fs. 22 y ss., solicitando que se tenga como parte integrante del comparendo. El Tribunal llama a las partes a conciliación, la que no se produce. La parte querellante ratifica los documentos que rolan a fs. 1 a 4 de autos, bajo apercibimiento legal. La parte querellada ratifica la documental de fs. 17 a 22 del proceso, bajo apercibimiento legal. La parte querellada solicita como diligencia oficio a Equifax.

A fs. 32 la parte querellada acompaña Informe Platinum Personas Financiero del querellante.

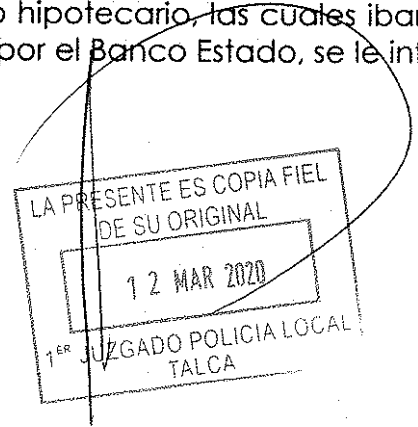
A fs. 37 la parte querellada acompaña Informe Platinum Personas Financiero del querellante.

Se trajeron autos para fallo

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:
EN LO CONTRAVENCIONAL**

PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por querrela infraccional deducida por don **RODRIGO ANDRES CHAMORRO FIGUEROA** en contra de **CENCOSUD ADMINISTRADORAS DE TARJETAS S.A.**, representada legalmente por don **VICENTE ANDRES SABATINI MUJICA**, por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente sus artículos 3, 12 y 23.

SEGUNDO: Que, al fundamentar su acción, el querellante expone que a principios del mes de julio de este año (2018) comenzó a realizar diligencias en los Bancos Santander y Banco Estado para solicitar un crédito hipotecario, las cuales iban con buen resultado. Sin embargo, al haberse decidido por el Banco Estado, se le informa



que su solicitud fue rechazada por tener morosidad en casas comerciales, específicamente deuda en Cencosud, publicada en el boletín comercial. Por lo anterior, se dirigió a realizar el reclamo y se dio cuenta que la querellada lo había publicado en DICOM por una deuda que estaba pagada hace 2 años. Refiere que el 10 de marzo de 2015 había realizado una compra por un valor de \$199.000 con la tarjeta Cencosud, la que pagó de forma inmediata; sin embargo quedó pendiente el valor de comisión de administración mensual, el que se fue acumulando hasta llegar a la suma de \$80.496, de lo que tampoco le informaron, y como no realizó compras en ese periodo jamás se enteró de ello. Sin perjuicio de lo anterior, pagó la deuda, pidió una rebaja, a la cual se accedió de \$9.045 y pagó todo lo adeudado el año 2016, pero la querellada no rebajó la deuda, y además la publicó atentando contra su honra.

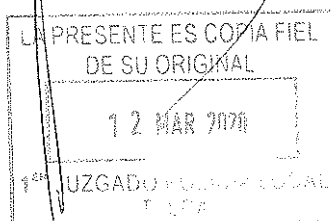
Por lo anterior, presentó un reclamo ante Sernac, pero el daño ya estaba hecho, ya que el banco no se cursaría el crédito hipotecario porque todavía aparecía en el registro comercial de morosidades; pero el 9 de agosto en su respuesta, Cencosud reconoce que por un error involuntario en sus procesos, al realizar la devolución de dinero, se generaron nuevos cargos a su rut e intereses en la cuenta, quedando una deuda (inexistente) de \$82.252, la cual recién a partir de 5 días desde esa fecha se procedería a reversar, dejando la cuenta sin deuda; y recién una vez liquidada la deuda, en un plazo de 10 días hábiles, se procedería a aclarar toda la información de morosidad publicada en la Superintendencia de Bancos y en el Boletín Comercial.

Señala que todo lo expuesto vulnera sus derechos como consumidor, por haber existido un servicio con errores, mal prestado por el proveedor, que lo tuvo publicado como moroso con una deuda inexistente en los boletines comerciales, lo que lo perjudicó en la solicitud del crédito hipotecario donde se señala expresamente que fue rechazado por morosidad en Cencosud; y además la tienda tampoco fue diligente en solucionar su problema cuando acudió, sino que la respuesta se dio luego de haber reclamado ante SERNAC.

TERCERO: Que la parte querellada CENCOSUD ADMINISTRADORAS DE TARJETAS S.A., al contestar la acción deducida en su contra solicita su rechazo, señalando que el cliente con fecha 10 de marzo de 2015 realiza una compra por la suma de \$199.000, la que paga el mismo día, sin embargo no paga los cargos administrativos de la tarjeta. Así, el 16 de julio de 2015, el cliente realiza una compra de \$151.345, la que paga el mismo día, pero nuevamente no considera los cargos administrativos de la tarjeta.

Refiere que el 05 de noviembre de 2016 el cliente realiza el pago total de la deuda por la suma de \$80.496, por lo que posteriormente con fecha 11 de noviembre se reversan los cargos administrativos generados desde la primera compra hasta la segunda, por un total de \$9.045, por tanto, la cuenta queda con saldo a favor, el que con fecha 24 de noviembre de 2016 se devuelve al cliente abonándolo a su cuenta bancaria, debiendo haber quedado la cuenta sin deuda. Sin embargo, por un error, se generó el cobro del servicio de administración mensual incurriendo en deuda. Así, el 07 de agosto de 2018 el cliente reclama a SERNAC, y en la respuesta se le informa que por un error involuntario en los procesos, al realizar la devolución del dinero, se generaron nuevos cargos e intereses en la cuenta, quedando una deuda a la fecha de este comunicado de \$82.252.

Sin perjuicio de lo anterior, se le informó que en un plazo de 5 días hábiles se procedería a reversar el monto de \$82.252, dejando la cuenta sin deuda, y una vez



que se liquide la deuda, en un plazo de 10 días hábiles se procedería a aclarar toda la información de morosidad publicada en la Superintendencia de Bancos y en el Boletín Comercial. Agrega que la deuda fue reversada en la forma señalada, dentro de los plazos comprometidos, y que la publicación del Boletín Comercial fue debidamente aclarada.

CUARTO: Que a objeto de acreditar los hechos expuestos en su acción, la parte denunciante acompañó a los autos los documentos que rolan a fs. 1 a 4 de autos, no objetados, consistentes en Proceso de Venta Microempresa y Módulo de Rechazo del BancoEstado, reclamo deducido ante Sernac y respuesta de la querellada.

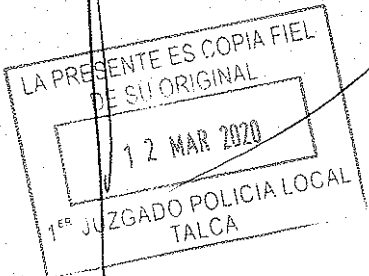
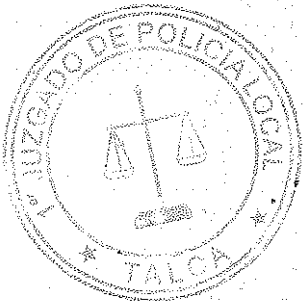
Que consta en la respuesta entregada por CENCOSUD ADMINISTRADORAS DE TARJETAS S.A. a Sernac (fs. 4) que el consumidor pagó al deuda que se había generado por la administración mensual de la tarjeta el 05 de noviembre de 2016 por la suma de \$80.496. Adicionalmente, la querellada reconoce que existió un error en sus procesos, lo que tuvo como consecuencia que se generaran nuevos cargos e intereses a la cuenta, quedando una deuda de \$82.252. Junto a lo anterior, reconoce que había publicado la morosidad del querellante en la Superintendencia de Bancos y en el Boletín Comercial, toda vez que señala que luego de hacer la reversa correspondiente y dentro de 10 días hábiles aclararía toda la información de morosidad en dichas instituciones. Finalmente, acoge el requerimiento realizado por el cliente.

Que los documentos de fs. 1 y 2 dan cuenta que con fecha 11 de septiembre de 2018, a don Rodrigo Chamorro Figueroa le fue rechazado un crédito hipotecario solicitado de 875 UF al BancoEstado, indicando como motivo del rechazo MORA COMERCIAL VIGENTE (casas comerciales), específicamente, morosidad en Cencosud (fs. 1).

QUINTO: Que la querellada CENCOSUD ADMINISTRADORAS DE TARJETAS S.A. acompañó como medio de prueba los documentos de fs. 17 a 21, 29 a 31 y 34 a 36, no objetados, consistentes en estado de cuenta del consumidor de fecha 27 de agosto de 2018, e informes de Equifax.

Que mediante el estado de cuenta la querellada acredita que a esa fecha (27 de agosto de 2018) la deuda que mantenía el consumidor fue reversada en su totalidad, quedando en \$0. Y por otro lado, los informes de Equifax acompañados dan cuenta que el cliente ya había sido aclarado de la morosidad en las fechas de emisión de los mismos: 11 de diciembre de 2018 y 28 de mayo de 2019.

SEXTO: Que, analizando la prueba rendida, y apreciando los antecedentes del proceso de conformidad a la reglas de la sana crítica, permiten al Tribunal llegar a la convicción que la querellada CENCOSUD ADMINISTRADORAS DE TARJETAS S.A. ha cometido infracción a los arts. 12 y 23 de la Ley 19.496; por cuanto actuó con negligencia en la prestación del servicio, siendo el propio proveedor quien admite que hubo un error en sus procesos, ya que pese a que el consumidor pagó la totalidad de la deuda que mantenía por concepto de administración de la tarjeta, de igual forma se le mantuvo con una deuda inexistente de \$82.252, la cual fue informada tanto en la Superintendencia de Bancos como en el Boletín Comercial, lo que le produjo perjuicios, toda vez que se encontraba tramitando un crédito hipotecario ante el BancoEstado, el cual le fue rechazado precisamente por la morosidad informada por la querellada, no respetando CENCOSUD ADMINISTRADORAS DE TARJETAS S.A. las modalidades y condiciones mediante las cuales se ofreció o convino con el consumidor la prestación del servicio.



18 OCT 2019

MUNICIPAL
REC
18-1
DIRECCION I

SEPTIMO: Por lo que con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores, **SE ACOGE** la querrela infraccional deducida en lo principal de fojas 11 y ss., por don **RODRIGO ANDRES CHAMORRO FIGUEROA** en contra de **CENCOSUD ADMINISTRADORAS DE TARJETAS S.A.**, representada legalmente por don **VICENTE ANDRES SABATINI MUJICA**, o de quien haga sus veces de jefe de sucursal y/o representante legal, todos ya individualizados.

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, y 14 de la Ley 18.287, artículos 1, 3, 12, y 23 de la Ley 19.496, y demás pertinentes; **SE DECLARA:**

A.- Que **HA LUGAR** a la querrela infraccional deducida en lo principal de fojas 11 y ss., por don **RODRIGO ANDRES CHAMORRO FIGUEROA** en contra de **CENCOSUD ADMINISTRADORAS DE TARJETAS S.A.**, representada legalmente por don **VICENTE ANDRES SABATINI MUJICA**, o de quien haga sus veces de jefe de sucursal y/o representante legal, todos ya individualizados.

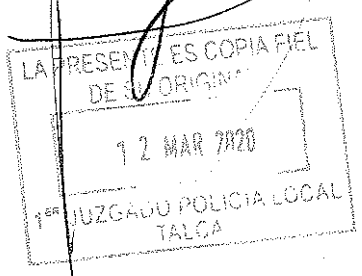
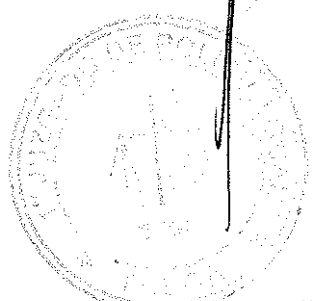
B.- Que, se condena a **CENCOSUD ADMINISTRADORAS DE TARJETAS S.A.**, representada legalmente por don **VICENTE ANDRES SABATINI MUJICA**, o de quien haga sus veces de jefe de sucursal y/o representante legal, a pagar a beneficio de la Ilustre Municipalidad de Talca y dentro del quinto día de ejecutoriada la sentencia, **una multa de 10 U.T.M. (DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES).**

C.- Que **SE CONDENA** a la parte querrellada a pagar las costas del juicio por haber sido totalmente vencida.

Si la multa impuesta no fuere cancelada dentro del plazo legal, cúmplase con lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley 18.287, librándose contra el infractor orden de reclusión nocturna por vía de sustitución y apremio, a razón de una noche por cada quinto de una Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de 15 noches.

REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.
Causa Rol N° 4.802-2018.

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



CERTIFICO: Que, con esta fecha despache notificación por receptor municipal a la **abogada Guzmán Pérez** y al **abogado Moya Bonomi con Machuca Bravo**, en ambas a, adjunte copia autorizada de la sentencia precedente.

TALCA, 18 OCT 2019.

Secretaria (o)

Talca, doce de marzo del dos mil veinte.-

CERTIFICO: Que la sentencia definitiva que rola a fs. 39 a 40 de autos, se encuentra firme y ejecutoriada.-

Sec-Titular
Sra. Pamela Quezada Apablaza

