



VOZ: RETAIL  
FICHAJE DE SENTENCIAS  
CLÁUSULAS ABUSIVAS

COORDINADOR  
Hernán Cortez López

AYUDANTE DE INVESTIGACIÓN  
Felipe Bravo Sotomayor

Academia de Derecho y Consumo  
2017

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°39

IDENTIFICACIÓN

Partes:	PATRICIO PEÑALOZA con INVERSIONES S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Rocha Pérez, Raúl; Rojas González, Mario; Thomas Dublé, Marcos Horacio (abogado integrante)
N° Rol:	4413-2007
Fecha:	10 de octubre de 2007
Sentencia:	Acoge.

**Voces:** Retail, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

Una consumidora interpone denuncia en contra de INVERSIONES Y TARJETAS DE CRÉDITO HITES S.A. señalando que, al momento comprar con la tarjeta de la casa comercial, fue notificada sobre nuevos cargos y cobros que se efectuarían en su tarjeta a través de un documento pre impreso, luego de lo cual fueron cargados en su tarjeta. La Corte de Apelaciones acoge el recurso presentado por la denunciante, revocando la decisión del tribunal de primera instancia y condenando al denunciado al pago de una multa y las costas de la causa.

**Argumento:**

*La consumidora* advierte que firmó ese documento porque la materialización de los cargos y cobros que en este se informaban estaba sujeta a que firmara un nuevo contrato que le permitiría mantenerse dentro del sistema de crédito que operaba con esa tarjeta. También arguye que al momento de pagar la compra que acababa de efectuar esta le fue condicionada al hecho de que firmara esa notificación

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal señala que el documento firmado por la denunciante no es un contrato que permita la modificación del celebrado con la denunciada ya que este no contiene un acuerdo de voluntades que permita dar por establecido que la consumidora aceptó la modificación con el solo hecho de firmarlo. Añade que, de la lectura de ese documento, es posible apreciar que lo que aceptó y firmó fue la comunicación sobre nuevos cargos y cobros por gastos que se introducirían en el sistema de tarjetas HITES, los que aceptaría definitivamente sólo una vez que se pusiera a su disposición el nuevo contrato.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 1545 y 1546 del Código Civil y 12, 13, 16 letras b), f) y g) y 23 de la Ley 19.496

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°41

IDENTIFICACIÓN

Partes:	CRISTIÁN ARAYA con IQUIQUE STORES S.A., TIENDAS RIPLEY
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Iquique
Ministros:	Vallete Chacón, Anita Paola
N° Rol:	1346-E
Fecha:	31 de enero de 2008
Sentencia:	Acoge denuncia, rechaza demanda

**Voces:** Retail, cobros indebidos, multa, indemnización.

**Hechos:**

CRISTIÁN ARAYA interpone denuncia infraccional y demanda en contra de IQUIQUE STORES CO. S.A. debido a la obtención fraudulenta de un tercero no identificado de una tarjeta de crédito CAR S.A. (ambas empresas razones sociales de Ripley Corp. S.A.) a nombre suyo sin su autorización.

**Argumento:**

El *Demandante y denunciante* señala que los hechos denunciados configuran una infracción a los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496, por no actuar la denunciada con la debida diligencia ni seguridad que les son exigibles. Solicita que se condene a la infractora al pago de una multa y a la indemnización de los perjuicios a título de daño emergente y moral. Además, pide la eliminación de la deuda, intereses y otros cargos cobrados actualmente por la demandada, y la eliminación de los antecedentes comerciales en los registros que figure producto de la deuda.

El *Demandado y querellado* expone que no tiene relación con la Tarjeta CAR S.A. y que, en todo caso, la infracción se debe al actuar de un tercero extraño al juicio. Además de señalar que la situación del afectado se ha solucionado extrajudicialmente por vía de avenimiento.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

Atendido que la demandada y denunciada no trató de controvertir lo expuesto por el denunciante y en su lugar decidió arribar a un avenimiento con este, el tribunal establece la efectividad de los hechos denunciados. Dicho esto, desestima la exención de responsabilidad alegada y la defensa consistente en atribuir la infracción al actuar doloso de un tercero, condenando a la Sociedad Car S.A. a una multa de 50 U.T.M.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 3, 12, 23 y 24 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°50

IDENTIFICACIÓN

Partes:	MELISSA HIDALGO con ALMACENES PARIS S.A.
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Iquique
Ministros:	Vallette Chacón, Anita Paola
N° Rol:	1574-E
Fecha:	30 de marzo de 2009
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Retail, cobros indebidos, multa, indemnización.

**Hechos:**

Una consumidora interpone denuncia y demanda en contra de ALMACENES PARIS señalando que un vendedor de la tienda habría cargado a su tarjeta el precio de un buzo deportivo en circunstancia que ella solo estaba cotizando el precio del producto. Solicita la reparación de los perjuicios patrimoniales y morales experimentados.

**Argumento:**

*La consumidora* argumenta que un supervisor emitió una segunda boleta errónea sin anular la anterior y que luego otro emitió dos notas de crédito que generaron una tercera boleta que supuestamente anularía las emitidas. No obstante, en el estado de cuenta mensual las operaciones aparecieron cargadas a su tarjeta. Producto de lo anterior, estima vulnerados los artículo 3 letra b), 12, 16 y 23 de la Ley 19.496.

<p><b>Resumen de la decisión del tribunal:</b></p> <p>En relación a la denuncia, el tribunal determina que se han infringido los artículos 3 letra b) y 12 de la Ley 19.496. Asimismo, se vulneró el artículo 23 de la misma ley, atendida la seguidilla de errores del proveedor y por haber permitido que los antecedentes comerciales de la consumidora fueran enviados a un registro de morosidad. En relación al artículo 16 letra c), señala que no consta que el proveedor imputara deficiencias, errores u omisiones administrativos a la consumidora, quién tampoco acompañó un contrato por adhesión que pudiera ser analizado.</p> <p>En relación a la demanda, el tribunal acoge tanto la indemnización por los daños materiales como los morales, atendidos los hechos descritos y la insistencia de la consumidora en recurrir a la casa comercial a solucionar el problema, sin resultados. Finalmente, señala que el hecho de haber solucionado el proveedor el problema con fecha 22 de octubre de 2008, en nada afecta a la sentencia que se dicta, ya que no lo hizo en el tiempo y forma que debía.</p> <p><b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 3 letra b), 12, 16 y 23 de la Ley 19.496.</p>
--

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°60

IDENTIFICACIÓN

Partes:	LUNA con ADMINISTRADORA DE CRÉDITOS COMERCIALES PRESTO
Tribunal:	Juzgado de Policía Local
Ministros:	Soto Cuadra, Daniela
N° Rol:	3372-JP
Fecha:	24 de febrero de 2010
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Retail, supermercado, tarjeta de crédito, cobros indebidos, indemnización.

**Hechos:**

La consumidora alega que la empresa ADMINISTRADORA DE CRÉDITOS COMERCIALES PRESTO realizó un refinanciamiento (repactación unilateral) de una deuda que la actora sostenía con ella, cobrándose nuevos intereses.

**Argumento:**

*Consumidor:* Argumenta que no autorizó el acto de refinanciamiento por lo que, a su juicio, se ha infringido la normativa de los artículos 3 letra a), 12 y 23 de la Ley 19.496. Además deduce demanda de indemnización de perjuicios causados por los montos pagados indebidamente, gastos de movilización, fotocopias, molestias, mala atención, entre otros.

*Proveedor:* Declara que el refinanciamiento unilateral se realizó con el objeto de beneficiar a su cliente, dándole facilidades para el pago de las obligaciones que se encontraban en mora. Agrega que su intervención inconsulta evita el bloqueo de la tarjeta del cliente.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El sentenciador resuelve a favor de la denunciante. Se declara que ha sido acreditado suficientemente la existencia de un refinanciamiento de los montos adeudados por la actora y que por ello se han cobrados nuevos intereses. Lo anterior, se realizó sin el consentimiento del consumidor. Por lo tanto, se estima que se ha infringido lo dispuesto en los artículos 3 letra a), 12 y 23 de la ley 19.496.

En cuanto a los perjuicios demandados, el tribunal toma como referencia para su tasación la conciliación fallida en que participaron las partes del litigio, avaluando los perjuicios en \$50.000, monto correspondiente a la mitad de la concesión que ofreció Presto para terminar el litigio pendiente. Y además condena al pago de una multa de 3 UTM a beneficio fiscal.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 3 letra a), 12 y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°62

IDENTIFICACIÓN

Partes:	LIDIA MORALES con TIENDA COMERCIAL HITES
Tribunal:	2° Juzgado de Policía Local de Antofagasta
Ministros:	Miranda Villalobos, Roberto
N° Rol:	912-2010
Fecha:	26 de julio de 2010
Sentencia:	Rechaza

**Voces:** Retail, cobros indebidos, multa, indemnización.

**Hechos:**

LIDIA MORALES interpone denuncia y demanda contra TIENDA COMERCIAL HITES, señalando que recibió cobros indebidos por recargas telefónicas que no habría realizado. Por lo que solicita que se acoja la denuncia y se le indemnicen los perjuicios.

**Argumento:**

*La Demandante* explica que en el mes de octubre de 2009 recibió su estado de cuenta de la tarjeta de crédito emitida por la empresa, constatando que aparecían llamadas telefónicas que no había realizado.

*El Demandado* hace presente que el sistema de recargas telefónicas impone que el cliente haga ingreso de su RUT y clave personal para poder operar, lo que presume que los cargos telefónicos se hicieron con el consentimiento de la demandante. Solicita, por esto, el rechazo de las acciones impuestas en su contra por carecer de toda responsabilidad en lo ocurrido.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal concluye que no se ha demostrado que el demandado y denunciado haya incurrido en alguna infracción de la normativa contenida en la Ley 19.496.

La presunta infracción que señala la consumidora derivaría del eventual cobro indebido de las recargas telefónicas. No obstante, los cobros acontecieron porque ésta no resguardó sus datos personales e intransferibles necesarios para realizar las recargas.

Dicho esto, el tribunal rechaza la denuncia infraccional y la demanda.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 12, 14, y 23 de la Ley 19.496.