

C.A. de Valparaíso

LIBRO: Policia Local-531-2024	Fecha Ingreso: 06/12/2024
Caratulado: ZÚÑIGA/CAT. ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.	
Recurso: P.local-apelacion sentencia definitiva	
Estado Recurso: Vigente	Ubicacion: Primera Instancia
Estado Procesal: Devuelto al Tribunal	

Litigantes

Sujeto	RUT	Persona	Nombre o Razón Social
Recurrente	15080189-3	Natural	ALEXANDRA XIMENA ZÚÑIGA RIQUELME
Ab.Recurrente	15752934-K	Natural	PABLO ANDRE AGUIRRE GALLARDO
Recurrido	99500840-8	Juridica	CAT. ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.
Ab. Recurrido	8959013-2	Natural	SERGIO ENRIQUE VÉLIZ ZÚÑIGA

Tabla de contenidos

1. Principal1

1.1. Actuación: CERT. INHABILIDAD ART. 195 C.O.T - 06/12/2024 (Folio 2)1

1.2. Escrito: *Ingreso Recurso - 06/12/2024 (Folio 1)2

1.3. Actuación: Certificación Ingreso - 06/12/2024 (Folio 3) 7

1.4. Resolución: Pasen los antec. a la sala tra - 09/12/2024 (Folio 4) 8

1.5. Escrito: Se hace parte y alegato - 10/12/2024 (Folio 5)10

1.6. Resolución: Se resolverá en su oportunidad - 12/12/2024 (Folio 6)11

1.7. Sentencia: Inadmisibile - 17/12/2024 (Folio 7)13

1.8. Actuación: Vuelve al Jdo. Origen - 26/12/2024 (Folio 8)15

1.9. Actuación: dev. ebook fallado - 27/12/2024 (Folio 9)16

Se deja constancia que la Sra. Ministro, manifestó que respecto a la entidad individualizada a continuación, le afecta la causal de Inhabilidad contemplada en el artículo 195 del Código Orgánico de Tribunales. Valparaíso , seis de diciembre de dos mil veinticuatro.
N° ROL Policia Local-531-2024.

Entidad	Inhabilitado	Cargo	Causal	Observacion
SERGIO ENRIQUE VELIZ ZUÑIGA	Sra. TERESA CAROLINA FIGUEROA CHANDIA	Ministro	1	ART. 19 N° 3 CPR

Esta constancia no reemplaza la resolución que pone en conocimiento a las partes de la inhabilidad señalada, la cual notificada por estado diario da inicio a los plazos para ejercer los derechos legales.

RECURSO DE APELACIÓN

Recibido en mi domicilio

Día

23 NOV. 2024

Página 2

Hora

19:10 hrs.-

S.J.L DE POLICIA LOCAL DE VIÑA DEL MAR (1°)

PABLO AGUIRRE GALLARDO, abogado, por la demandante Alexandra Zúñiga Riquelme, en causa Rol 3888-2024, Actuaria ZÚÑIGA, a US. respetuosamente digo:

Que, vengo en interponer recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva dictada con fecha 08 de Noviembre de 2024, notificada a esta parte vía correo electrónico con fecha 18 de Noviembre de 2024, solicitando desde ya su enmienda conforme a derecho, dejando sin efecto lo resuelto y resolviendo en su lugar que: a. Se condene a CAT Administradora de Tarjetas S.A. por infracción a la ley 19.496, imponiendo la multa que conforme al mérito del proceso corresponda y b. Se acoge en todas sus partes la demanda de indemnización de perjuicios deducida por la demandante Alexandra Zúñiga Riquelme, condenando a pagar a la parte demandada de CAT Administradora de Tarjetas S.A. la suma de \$1.500.000 (Un Millón quinientos mil pesos) **más reajustes, intereses y costas**, o las unas mayores o menores que S.S. determine conforme al mérito del proceso, **con costas**, en base a los argumentos de hecho y fundamentos de derecho que paso a exponer:

1. Consta en autos que los hechos que motivaron la presente causa son los siguientes.
2. Con fecha 09 de Febrero de 2024, tras recibir reiterados llamados de la querellada a mi número de celular +56952718780 en orden a renegociar la deuda ascendiente en ese momento a la suma de \$744.228, con una deuda total de \$1.333.136, correspondiente a su tarjeta Cencosud Scotiabank número 0005592052100984024, Alexandra Zúñiga se dirigió a la Tienda Paris ubicada en Avenida Libertad 1348, Mall Marina Arauco, comuna de Viña del Mar, Región de Valparaíso, en compañía de Doña Agricelia Riquelme Concha, para concretar la refinanciación. Motivaba esta decisión la necesidad de apoyar a su madre que ha sido damnificada con el reciente incendio que afectó a su domicilio ubicado en Calle Guaichane 49, el Olivar, Viña del Mar, y del cual resultó destruido. Este hecho junto a la pérdida de efectos personales que se encontraban en ese lugar le afectó profundamente, y vió una posibilidad de enfrentar mejor este escenario, incluyendo la casa en que ella y mi familia habíamos vivido por más de 30 años.
3. Tras llegar a la tienda, se le indica que debía dirigirme al cuarto piso de esta, en un lugar denominado espacio financiero. Al llegar, sacó número de

atención y fue atendido por una ejecutiva, a quién expliqué junto a su madre, el contexto que motivaba su decisión, solicitando que me explicara qué opciones tenía y mi idea de destinar el pago del estado de cuenta respectivo a la ayuda de mi madre. Tras terminar nuestro relato la ejecutiva me dijo que París quería ayudar a los damnificados y su entorno y que debía renegociar la deuda, dándole 2 meses de gracias para comenzar el pago de la deuda en cuotas. Decidida a ayudar a su madre, le pedí consejo a la ejecutiva, la que comenzó a pedirle la firma de una serie de documentos, diciendo que era lo mejor. En ese intertanto su madre le pregunta a la ejecutiva si podía retractarme a lo que responde que sí. Tras firmar rápidamente varios documentos, que le eran retirados tan pronto lo firmaba, sin mayores explicaciones, se le indica que terminamos, que le apoyarían con esos 2 meses de gracias que le daban como víctima del incendio y que después pagaría su deuda en cuotas. A pesar de lo rápido que fue todo se fue tranquila por la posibilidad de retractación.

4. Tras unos días en el seno de su familia pudieron interiorizarse de los beneficios que el gobierno daría a los afectados por el incendio, incluyendo apoyos de índole financiero. Por ello, viendo que sus padres recibirían un apoyo decidió retractarme de la renegociación de su deuda, dirigiéndome a la tienda París, espacio financiero, el día 17 de Febrero de 2024. Sin embargo, la respuesta fue categórica, no había derecho a retractación. Tal abrupta fue la respuesta que pidió de todas formas canalizar una solicitud en ese sentido, es decir que le permitieran al menos formular mi decisión de retractarme de la renegociación, instada primero vía telefónica y luego concretada sin mayores informaciones, solo con la palabra de la ejecutiva acerca de su conveniencia y posibilidad de retractarme de la negociación.
5. La respuesta fue insólita. Que no tenían ni medio físico ni electrónico para materializar su decisión. Es decir que no podía dejar por escrita la misma, ni tampoco existía un correo para ejercer mi derecho a retracto. Desolada, pues su idea era ordenar esta deuda, ya que también se vio afectada por el incendio, al ver destruida varias máquinas e impresoras de mi emprendimiento personal a raíz de incendio, y con la intención, luego de la tranquilidad del apoyo estatal a sus padres, de centrar sus esfuerzos financieros en levantar nuevamente mi emprendimiento, relató todas estas circunstancias para canalizar al menos su solicitud, incluso hablando con el encargado de local, sin éxito. Es más, se confirmó que la prórroga de 2 meses para comenzar a pagar la renegociación no era por su calidad de víctima del incendio, sino simplemente una práctica comercial de la empresa, que incluso lleva asociada el pago de un interés mayor. Ante la negativa sostenida siquiera de tomar su solicitud, finalmente opté por pedir el libro de reclamos y sugerencias para dejar testimonio de mi decisión de retractarme de esa renegociación de deuda.
6. Así, en la página número 36952 del Libro de reclamos y sugerencias escribí lo siguiente:

"17 de Febrero de 2024

Soy Alexandra Zúñiga Riquelme, rut 15080189-3, y el día de hoy acudí a la sucursal de Cencosud Scotiabank, para solicitar la retractación a la renegociación de la deuda correspondiente a la tarjeta de crédito 0005592052100984024 ascendiente a la suma de \$1.333.136 que realicé el día 09 de Febrero de 2024. Ese día fui para contar mi situación de afectada por el incendio ocurrido el pasado 02 de Febrero, lo que consta en el folio 01.05.012917 de la encuesta FIBE, y me dijo que lo mejor era ordenar la deuda que tenía de 744.228 y le dije que lo aceptaría porque en ese momento estaba muy afectada, por la pérdida de la casa de mis padres, en Guaichane 49, el olivar, viña del mar, y todo lo que teníamos ahí. Ella me hizo firmar sin explicarme de que se trataba esto pero que podría después dejarlo sin efecto. Luego lo reconsideré y me dirigí al espacio financiero ubicado en la tienda parís y hablé con el encargado Claudio Orellana exponiéndole lo sucedido y manifestando mi decisión de RETRACTARME de la renegociación antes señalada, informándome que "no había forma de siquiera ingresar la solicitud, menos de acceder a la misma ya que no había derecho a retractación".

7. Así las cosas, mi representada se ha visto privada de sus derechos como consumidora, desde derechos básicos como lo son el derecho a la información, y consecuentemente a su libertad para elegir contratar o no un servicio, a retractarme del mismo dentro del término legal, a que al menos se reciba su solicitud y a obtener una respuesta pronta y razonada acerca de la decisión adoptada. Como también al trato digno, al respeto a su calidad de víctima de un incendio, y en general a su salud mental la que se ha visto afectada por el comportamiento de la querellada y sus dependientes, como se precisará más adelante.

8. Lo anterior importa una infracción a lo dispuesto en el artículo 3, derechos de información, libre elección, no discriminación arbitraria, artículo 3 bis, de retractación, artículo 4 de irrenunciabilidad de derechos.

9. Asimismo, por estos hechos descritos se dedujo demanda de indemnización de perjuicios derivado del incidente, de la falta de empatía en su calidad de víctima del incendio y la desinformación propiciada por la demandada y su personal, mi representada se ha visto sumida en una profunda depresión. Por ello solicitó el pago de la suma de \$1.500.000, o las sumas mayores o menores que S.S. determine conforme al mérito del proceso.

10. Para acreditar lo anterior, esta parte incorporó ficha FIBE que da cuenta de la calidad de víctima del incendio de la denunciada y de sus padres, registros fotográficos del reclamo, de la propiedad afectada por el

incendio y sendas declaraciones de 2 testigos, Doña Agricelia Riquelme y Doña Stephanie Palominos, la primera quien acompañó a la querellante al momento de la renegociación y la segunda psicóloga clínica con 14 años de experiencia, quienes fueron contestes en la situación personal de la querellante y demandante, de la profunda afectación a su psiquis producto del incendio, el malogrado estado de la misma al dirigirse a renegociar la deuda, las afirmaciones realizadas por el personal de la querellada en torno a la existencia de un beneficio por ser afectada por el incendio, a la posibilidad de retractarse, y a la negativa de permitir el tiempo y el texto del contrato para que pudiera leerlo.

11. Sin embargo, por sentencia de fecha 08 de Noviembre de 2024, notificada a esta parte el 18 del mismo mes, se rechaza la querella y demanda.
12. Los fundamentos del rechazo dicen relación con el carácter excepcionalísimo del derecho a retracto, el reconocimiento de no haber leído la querellante los papeles que firmó, conducta que califica de imprudente, y finalmente que las declaraciones verbales del personal de la empresa, en concreto la vendedora, no vinculan a la empresa querellada, ni la obligan.
13. Que lo resuelto en la sentencia recurrida causa un agravio a esta parte solo reparable con la enmienda de la misma dando lugar a la querella y demanda civil en todas sus partes, con costas.
14. Lo anterior en base a la falta de ponderación de los elementos probatorios y de la propia denuncia.
15. Si se quiere resumir lo denunciado, sería básicamente el que la empresa querellada a través de su personal manifestó varias cuestiones que no son efectivas, que incidieron decididamente en la contratación, y que son la afirmación de la existencia de un beneficio para las víctimas del incendio, que consistía en los 2 meses de gracia y posibilidad de retractación a la repactación. Y asimismo no solo la negativa de cursar la retractación sino también la negativa de siquiera registrar la misma, viéndose forzada a dejar testimonio de ella en el libro de reclamo.
16. Acá lo que se discute no es que exista una cláusula escrita de no retractación, sino las circunstancias que llevaron a una víctima del incendio, profundamente afectada a firmar un documento que no se le exhibió a cabalidad, sino solo se le permitió firmar. Y ese contexto no es otro por una deliberada desinformación, propiciada por personal de la querellada, a una persona que no tenía la estabilidad emocional para cuestionar mayormente la información que de buena fe recibía.
17. Y por ello **es especialmente grave la afirmación efectuada en el considerando 9°** al señalar que *“Que en nada obsta a lo razonado el*

hecho de que, según la testigo, la ejecutiva la habría manifestado a la actora que podría posteriormente retractarse pues, por un lado, la declaración verbal de una vendedora que carece de soporte escrito no puede obligar a la empresa querellada, y por el otro, toda vez que aparece de manifiesto en el contrato la imposibilidad de retractación".

18. Así, a pesar de tener acreditada las afirmaciones de la ejecutiva, libera a la querellada de toda responsabilidad al carecer esas afirmaciones de soporte escrito y de no conformarse con el texto escrito del contrato suscrito.

19. Lo anterior atenta abiertamente con lo prescrito en los artículos 2320 y 2322 del Código Civil, normas que es clara establecen esa responsabilidad.

20. Por ello, en la sentencia se omite el necesario razonamiento acerca de la posición personal de la querellante, del alcance de las afirmaciones de la dependiente de la querellada, la responsabilidad que asiste al empleador por el hecho de sus dependientes y del evidente perjuicio emocional causado a la querellante, que redundan en lo decidido, a pesar de existir sendos fundamentos para acceder a la querella y demanda de autos.

21. Por ello, en definitiva, se debe enmendar la sentencia recurrida en este acto, dando lugar en todas sus partes a la querella y demanda de autos.

POR TANTO, en virtud de lo expuesto y de lo dispuesto en las disposiciones legales citadas y de otras disposiciones pertinentes,

A US. RUEGO, tener por interpuesto recurso de apelación en contra de la en contra de la sentencia definitiva dictada con fecha 08 de Noviembre de 2024, notificada a esta parte vía correo electrónico con fecha 18 de Noviembre de 2024, solicitando se le de trámite, elevando los autos para ante la I. Corte de Apelaciones de Valparaíso para que dicha corte conociendo del recurso, deje sin efecto la resolución recurrida y resolviendo en su lugar que:

a. Se condene a CAT Administradora de Tarjetas S.A. por infracción a la ley 19.496, imponiendo la multa que conforme al mérito del proceso corresponda y b. Se acoge en todas sus partes la demanda de indemnización de perjuicios deducida por la **demandante Alexandra Zúñiga Riquelme**, condenando a pagar a la parte demandada de CAT Administradora de Tarjetas S.A. la suma de \$1.500.000 (Un Millón quinientos mil pesos) **más reajustes, intereses y costas**, o las unas mayores o menores que S.S. determine conforme al mérito del proceso, **con costas**.





Certifico: Que con esta fecha ingresó a la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Valparaíso la presente causa bajo el número 531-2024 del libro Policia Local. Valparaíso, seis de diciembre de dos mil veinticuatro. N°Policia Local-531-2024.

?



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: MYXCXRBVXN

via
C.A. de Valparaíso

Valparaíso, nueve de diciembre de dos mil veinticuatro.

Pasen los autos a la Sala Tramitadora a fin de resolver acerca de la admisibilidad del recurso de apelación deducido.

NºPolicia Local-531-2024.



Proveído por el Señor Presidente de la Sala de Presidencia de la C.A. de Valparaíso.

En Valparaíso, a nueve de diciembre de dos mil veinticuatro, 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>

Código: NGYVXRXYUX

SE HACE PARTE

OTROSÍ: SOLICITA ALEGATOS

ILTMA. CORTE DE APELACIONES DE VALPARAÍSO

PABLO AGUIRRE GALLARDO, Abogado, por la recurrente **ALEXANDRA ZÚÑIGA RIQUELME** en los autos caratulados “**ZÚÑIGA/ CAT. ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**”, Rol ICA POLICÍA LOCAL 531-2024, a US.ILTMA. respetuosamente digo:

Que vengo en hacerme parte del presente ingreso, para todos los efectos legales.

POR TANTO: En mérito de lo expuesto,

RUEGO A USÍA. ILTMA: Sirva tenerlo presente.

OTROSI: Que solicito se oigan alegatos en la presente causa.

via
C.A. de Valparaíso

Valparaíso, doce de diciembre de dos mil veinticuatro.

Proveyendo folio N°5 “Se hace parte y alegato”:

A todo: Atendido el mérito de autos, se resolverá en su oportunidad.

N°Policia Local-531-2024.



Proveído por el Señor Presidente de la Sala de Presidencia de la C.A. de Valparaíso.

En Valparaiso, a doce de diciembre de dos mil veinticuatro, 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>

Código: XQPCXRXBBR

via
C.A. de Valparaíso

Valparaíso, diecisiete de diciembre de dos mil veinticuatro.

Proveyendo derechamente folio N°1 “Ingreso recurso”:

Visto:

Atendida la naturaleza del procedimiento y la cuantía de lo demandado por el actor en el libelo respectivo, la cual es inferior a las veinticinco unidades tributarias mensuales conforme lo dispuesto en el artículo 50 H de la Ley N°19.496, la que en lo pertinente establece que “...Las causas cuya cuantía no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables. La cuantía se determinará de acuerdo al monto de lo denunciado o demandado por el consumidor, sin considerar para estos efectos el monto de la multa aplicable...”, toda vez que a la fecha de presentación de la demanda -febrero de 2024- veinticinco unidades tributarias mensuales equivalían a \$ 1.608.575 (un millón seiscientos ocho mil quinientos setenta y cinco pesos), y que la cuantía de lo demandado es de \$1.500.000 (un millón quinientos mil pesos), es decir, por debajo de lo establecido en la ley, es que **se declara inadmisibile** el recurso de apelación deducido por el abogado Pablo Aguirre Gallardo, en representación de la demandante, en contra de la sentencia definitiva de ocho de noviembre de dos mil veinticuatro, que rola a fs. 66 del expediente, dictada por el Primer Juzgado de Policía Local de Viña del Mar.

Devuélvase.

Proveyendo derechamente folio N°5 “Se hace parte y alegato”:

Sin perjuicio de no concordar la suma con el cuerpo del escrito, se provee:

A todo: Estese a lo resuelto precedentemente.
N°Policia Local-531-2024.



Pronunciado por la Sala de Cuenta de la C.A. de Valparaíso integrada por los Ministros (as) Jaime Patricio Alejandro Arancibia P., Alejandro German Garcia S. y Ministra Suplente Isabel Margarita Zúñiga A. Valparaíso, diecisiete de diciembre de dos mil veinticuatro.

En Valparaíso, a diecisiete de diciembre de dos mil veinticuatro, 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>

Código: YDBYXRXYWS

C.A. de Valparaíso

Certifico: Que con esta fecha la presente causa es devuelta a primera instancia enviando Ebook, via correo electronico, por encontrarse fallado el recurso. Valparaíso, veintiséis de diciembre de dos mil veinticuatro.

N° Policía Local-531-2024.jnv.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XXTQXRZGUXW

DEV. EBOOK FALLADO - Mensaje (HTML)

ArchivoMensajeAyuda¿Qué desea hacer?

EliminarArchivarMoverResponderResponder a todosReenviarTodas las aplicacionesMover a: ?

Marcar como no leídoBuscarLeer en voz altaImmersive ReaderZoom

DEV. EBOOK FALLADO

JN

Juan Nuñez <jnunezv@pjud.cl>
Para primerjuzgado@vinaenlinea.cl; primerjuzgado@municipalidadvinadelmar.cl
CC 'aaramirez@pjud.cl'

document - 2024-12-277083016,263-531-2024.pdf
10 MB

ResponderResponder a todosReenviar

viernes 27/12/2024 08:42

Buenos Días.

Para su conocimiento y fines pertinentes, en archivo adjunto se remite a Ebook con la tramitación en esta Corte de Apelaciones, de la causa rol IC N° 531-2024 Policía Local, caratulada "ZUÑIGA / CAT. ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.", la que fue fallada el 17 de diciembre de 2024. Rol del tribunal n° 3888-2024.-
Atte.

PODER JUDICIAL

REPÚBLICA DE CHILE

Juan Nuñez Villarroel

Oficial IV

Unidad No Reformada

Ultma. Corte de Apelaciones de Valparaíso

Plaza de Justicia S/N, Valparaíso

Tel: (32)-2841838

WindowsTaskbar

08:4327/12/2024