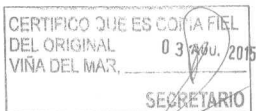




TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AV. VALPARAISO 1055, P.2
VIÑA DEL MAR



ROL : 8224-14 Act. A. Morgado
FOIAS: 65 (sesenta y cinco)



VIÑA DEL MAR, a catorce de julio de dos mil quince.

VISTOS Y CONSIDERANDOS:

1.- Que, mediante presentación de fs. 5, don **JORGE AQUILES LORCA AUGER**, cédula de identidad N° 5.002.936-0, agricultor, domiciliado en Laura Barros N° 205, departamento 106, Concón, da cuenta de los siguientes hechos que formula en contra de la proveedora **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, eventualmente constitutivos de infracción a la Ley 19.496 :

Que entre febrero y marzo de 2014 se percató que extravió su tarjeta de crédito Cencosud, presumiendo que se le había quedado en alguna caja de los supermercados Jumbo o Santa Isabel, en los que habitualmente compra en Reñaca o Concón, o en Alto Las Condes, si es que se encuentra en Santiago. Que en el mes de Abril de 2014 le llegó el estado de cuenta de Cencosud, observando que se había realizado en el Supermercado Santa Isabel, Sucursal ExCrav, una compra por \$ 18.858.- y un giro o avance en efectivo por \$ 170.000.- en la sucursal de calle Arlegui, establecimiento a los que nunca ha concurrido. Que efectuó un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, respondiendo la denunciada que ambas operaciones fueron realizadas con su tarjeta extraviada, usando clave secreta, en circunstancia que él no las realizó ni nadie enviado por él, pues vive solo. Que ha solicitado de la denunciada le muestre los vouchers de compras, la cual ha respondido que no los tienen, pero que igualmente debe pagar, sin que tampoco hayan accedido a su petición de que le muestren los videos en que aparecen realizadas las operaciones.

2.- Que, a fs. 7 comparece don Jorge Lorca Auger, quien declara que entre enero y abril realizó una compra en un supermercado, y que al parecer se le quedó su tarjeta Cencosud en una caja de un Supermercado. Que luego no usó la tarjeta por varios meses, llegándole un estado de cuenta en donde aparecía que el día 11 de marzo de 2014 se había usado su tarjeta solicitando un avance y luego una compra en cuotas, operaciones que no ha pagado y que por ello mantiene una deuda de \$ 218.000.- Que reclamó de las transacciones, pero que le dijeron que el avance se había hechos seguramente en un bancomático para lo cual no se necesita cédula de identidad; que la denunciada no le ha mostrado los vouchers de las operaciones con su firma. Que por ello solicita que la denunciada le explique lo sucedido y que asuman su responsabilidad, ya que si por un error se le quedó la tarjeta en una caja, la cajera debió entregarla al encargado del supermercado, y que de acuerdo a su base de datos, debieron comunicársele con él, lo que no sucedió.

3. Que, a fs. 12, el abogado don Alberto Hamel López, en representación de **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETA S.A.**, formula declaración indagatoria. Señala que su representada da cumplimiento estricto a las normas legales y reglamentarias que regulan su giro, y que respeta íntegramente las normas de la Ley 19.496. Que las compras y avances que objeta el actor, se encuentran ajustados a la realidad, pues las operaciones se realizaron con clave segura, personal e intransferible, y que la tarjeta de crédito, a la fecha de las mismas, no presentaba orden de bloqueo, por lo tales operaciones se realizaron encontrándose la tarjeta activa y plenamente vigente. Que acompañará en la oportunidad procesal correspondiente la información necesaria respecto del caso de autos.

4.- Que, a fs. 64 se realizó el comparendo decretado en autos, con la asistencia de la parte denunciante de don **JORGE LORCA AUGER**, por sí, y de la parte denunciada de **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, representada por el habilitado de derecho, don Emmanuel

Alfaro Maldonado, acto en el cual de parte denuncia contesta la denuncia por escrito, el que agregado de fs. 57 a 63, se tuvo como parte integrante del comparendo.

5.- Que, en su contestación la denunciada ha solicitado el rechazo de la acción formulada en su contra, con costas de la contraria.

Sostiene que CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. no ha cometido infracción alguna a la Ley 19496, pues los cargos impugnados se encuentran ajustados a la realidad, ya que al no haber efectuado el actor el oportuno bloqueo de su tarjeta, la ley 20.009 relativa a la Limitación de responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtados o robadas, lo responsabiliza completamente por todas las transacciones realizadas en su tarjeta, con anterioridad al bloqueo de la misma. En la especie, la compra por la suma de \$ 18.858 en Supermercado Santa Isabel Marina Arauco, y el avance en efectivo de \$ 170.000.- realizado en Supermercado Santa Isabel Plaza Viña del Mar, fueron efectuados el día 11 de marzo de 2014, en tanto que el bloqueo telefónico de la tarjeta fue hecho con fecha 21 de marzo de 2014, esto es, 10 días después de que se realizaran las operaciones desconocidas. Que, en consecuencia, los estados de cuenta enviados hasta la fecha, se ajustan completamente a la realidad, pues la referida compra y avance en efectivo objetados y desconocidos por el denunciante se realizaron mientras la tarjeta Cencosud, cuyo tarjetahabiente es el actor de autos, se encontraba activa y plenamente vigente.

Que, no existe de su parte infracción al artículo 3 letra e) ni al artículo 23, ambos de la Ley 19.496, por cuanto respecto a la primera disposición legal, CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. ha dado íntegro y cabal cumplimiento a las obligaciones contractuales previa y libremente consentidas por los intervinientes de autos, limitándose a cobrar los pagos, avances y movimientos realizados en la cuenta del actor, estados de cuenta que reflejan fielmente la deuda real y efectiva que mantiene, pues, reitera, las transacciones objetadas fueron realizadas mediante clave segura, personal e intransferible y mientras la tarjeta se encontraba activa, mismas razones que desvirtúan que haya tenido una conducta negligente de su parte.

6.- Que, la parte denunciante acompañó los siguientes documentos: a) a fs. 1, formulario de reclamo ante el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ingresado con fecha 13 de agosto de 2014; b) a fs. 2 y de fs. 52 a 53, original y fotocopia de estado de cuenta corriente del denunciante, emitida por Banco Santander Chile, desde 28 de febrero a 31 de marzo de 2014; c) a fs. 3 y 4, comprobante sistema de seguimiento de casos de reclamo ante la denunciada por desconocimiento de compra y de avance efectuados el 11 de marzo de 2014, emanada de la denunciada, de fecha 2 de abril de 2014; d) de fs. 19 a 51, Estados de Cuenta Tarjeta Cencosud, correspondientes a los meses de junio, octubre, noviembre y diciembre de 2013, febrero, y de abril a noviembre de 2014, comprobantes de pago tarjeta Cencosud de fechas 13 de julio de 2013, y de 16 de enero de 2014, 30 de abril, 29 de junio, 15 de julio, 8 de septiembre, 30 de septiembre, 3 de noviembre, 4 de diciembre, todas de 2014; e) a fs. 52 y 55, fotocopia estado de cuenta corriente Banco Santander, desde el 31 de marzo a 30 de abril de 2014; y f) a fs. 56, carta remitida por Centro de Orientación Tarjeta Mas de Cencosud a don Jorge Lorca Auger, relativa a opción de pago por situación de morosidad.

7.- Que, la denunciada ha objetado a fs. 64 el Estado de cuenta Corriente Banco Santander de fs. 2 y las copias de cartolas de dicho banco, por tratarse de copias simples cuya autenticidad, veracidad e integridad no le consta, por emanar de terceros ajenos al juicio y que no han sido citados como testigos para ratificar su contenido, las que serán desestimadas teniendo presente para ello que, tratándose de instrumentos privados, corresponde objetarlos derechamente por falsos y en cuanto a su falta de integridad, señalar en qué consiste ella, y por cuanto, establecer el mérito o demérito de los mismos, constituye una facultad que corresponde exclusivamente a este sentenciador, de acuerdo a la apreciación que se haga de ellos, conforme a las reglas de la sana crítica.

8.- Que, no es objeto de discusión entre las partes del juicio el hecho de que por la mañana del 12 de marzo de 2014 se realizaron dos operaciones comerciales cuyos valores de transacción se imputaron con cargo a la tarjeta de crédito Cencosud del denunciante, hecho que por lo demás consta, a vía ejemplar, entre otros Estados de Cuenta, en el de fs. 45. Las operaciones dicen relación con una compra en Supermercado Santa Isabel Ex Crav por la suma de \$ 18.858, pagadera en tres cuotas, y un avance de dinero por \$ 170.000.- efectuados en Supermercado Santa Isabel Sucursal Viña del Mar, pagadero en 12 cuotas.

9.- Que, con relación a las operaciones antedichas, don Jorge Lorca Auger afirma no haberlas efectuado, expresando que en meses anteriores a dichas transacciones dejó, sin percatarse, su tarjeta olvidada en la caja de un supermercado, por lo que una tercera persona las habría realizado. La denunciada por su parte, señala que las transacciones se realizaron mediante una tarjeta vigente y mediando en su utilización una clave segura, personal e intransferible, por lo que no tiene responsabilidad alguna, y por el contrario, no habiendo el actor efectuado oportuno bloqueo de su tarjeta, conforme a las disposiciones de la Ley 20.009, aquél es responsable de todas las operaciones comerciales previas a tal bloqueo.

10.- Que, respecto a la materia de autos, cabe tener presente las siguientes disposiciones de la ley 19.496: artículo 3º letras b) y d) que disponen como derechos básicos del consumidor, el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, y la seguridad en el consumo de los mismos; artículo 12º que señala expresamente, que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, dentro de las cuales está la de proveerlos en condiciones de seguridad; artículo 23º disposición que asigna responsabilidad 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, identidad, y seguridad, del respectivo bien o servicio.

11.- Que, de las disposiciones antes citadas, se deriva que corresponde al proveedor acreditar el cuidado y diligente cumplimiento de todas y cada una de sus obligaciones.

12.- Que, en materia como la de la especie, la carga de la prueba recae en la denunciada, por cuanto, en definitiva, se le imputa por la contraria efectuar un cobro indebido, cobro que la proveedora estaba en la obligación de acreditar y justificar, siendo del todo insuficiente para ello la mera consignación de los cargos que aparecen en los diversos estados de cuenta que obran en el proceso, especialmente considerando que la compra y el avance objetados por el actor debieron generar el comprobante o registro correspondiente, instrumentos que no fueron acompañados por la denunciada.

13.- Que, más aún, conforme a los estados de cuenta que la denunciante acompañó en la causa, no aparece de modo alguno constatado en ellos que el avance de \$ 170.000.- se hubiere efectuado en cajero automático, simplemente se consigna "AVANCE AV STA ISABEL-VI", por lo que de haberse verificado dicha transacción con intervención de cajero, ésta - al igual que la operación de compra - fue de carácter presencial, y por ende, como correspondía, la proveedora contaba o debía contar con los medios tecnológicos de seguridad suficientes que registrarán la materialidad del acto y por quién fue realizado.

14.- Que, de acuerdo a las precedentes ponderaciones, las alegaciones fundamentadas por la denunciada en lo dispuesto en la Ley 20.009, son a juicio de este tribunal, impertinentes al caso de autos.

15.- Que, conforme a los antecedentes antes indicados, se desprende que efectivamente la empresa denunciada CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. ha efectuado indebidamente cobros al Sr. Lorca Auger, por las sumas de \$ 170.000.- y \$ 18.858 por concepto de operaciones comerciales que no se encuentran acreditadas.

16.- Que, es asimismo necesario consignar que la empresa denunciada estaba en la obligación de proporcionarle al consumidor información sobre las operaciones que pretendía cobrarle, y a entregarle una información documentada de la situación ocurrida y que fue expuesta mediante los reclamos que ante ella le formuló el actor y ante el Servicio Nacional del Consumidor, de los que dan cuenta los documentos de 1, 3 y 4 de autos, obligación que tampoco aparece cumplida en autos.

17.- Que, en consecuencia, los antecedentes del este proceso, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, forman convicción en este sentenciador que la denunciada ha vulnerado los derechos del consumidor previstos en el citado artículo 3º, desde que efectuó cobros injustificados al actor, infringiendo el artículo 23º de la ley 19.496.

18.- Que, como corolario de la ponderación precedente, la denunciada deberá abstenerse de realizar cualquier cobro por concepto de capital o de intereses que le esté cobrando al actor a propósito de las transacciones de autos, toda vez que de conformidad a los antecedentes del proceso, se le ha efectuado un cobro indebido.

Y teniendo presente además, lo dispuesto en los artículos 13 y 14 de la Ley 15.231, artículo 14 de la Ley 18.287, conforme al cual el tribunal apreciará la prueba y los antecedentes del proceso de acuerdo a las reglas de la sana crítica, arts. 1º, 3º, 12º, 23º y 24º, de la Ley 19.496 sobre Protección de los Consumidores, **SE RESUELVE:**

QUE no se hace lugar a la objeción de documentos formulada a fs. 64 por la parte denunciada.

QUE SE CONDENA A CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., a una multa de 2 UTM (DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES), vigentes al momento de su efectivo pago, por infringir el artículo 23º de la Ley 19.495.

QUE, sin perjuicio de lo anterior, **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.,** deberá abstenerse de realizar cualquier cobro relativo a las operaciones de autos, como asimismo de los intereses por mora o cobranza que estuviere efectuando al actor, derivados de dichas operaciones.

Si no se pagare la multa dentro de los cinco días siguientes a la fecha en que quede ejecutoriada esta resolución condenatoria, el Tribunal impondrá la pena sustitutiva que proceda de conformidad a lo establecido en el artículo 23 de la Ley 18.287.

NOTIFÍQUESE a las partes, y una vez ejecutoriado este fallo, remítase copia al Director del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Valparaíso.

Pronunciada por el Señor JUEZ TITULAR OMER VIÑALES SORICH DEL TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE VIÑA DEL MAR.

SERGIO DE TEZANOS PINTO DOMÍNGUEZ
SECRETARIO ABOGADO

