

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso Rol N° 128193-5-2011

Las Condes, once de junio de dos mil catorce.-

VISTOS :

A fs. 1 y ss y 8 doña **Ruth Elizabeth Moreno Moore**, cédula de identidad número 6.596.458-9, kinesióloga, con domicilio en Parque Pomaire 324, Comuna de La Florida interpone denuncia infraccional en contra de **Cencosud S.A.**, representada legalmente por don Ricardo González Novoa, ambos domiciliados en Av. Kennedy 9001, Piso 7, Comuna de Las Condes por supuesta infracción a lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley No. 19496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por actuar de manera negligente al mantener un sistema de control deficiente respecto de la entrega de las tarjetas de crédito que emite.

A fs. 23 y 24 don Juan Guillermo Flores Sandoval, abogado, en su condición de mandatario judicial de **Cencosud Retail S.A.**, formula descargos por su representada, en relación a los hechos denunciados en su contra.

A fs. 36 y ss se lleva a efecto la audiencia de estilo decretada en el proceso con asistencia de doña Ruth Moreno Moore y del apoderado de Cencosud Retail S.A., rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fs. 1 y ss doña Ruth Moreno Moore, acciona infraccionalmente en contra de Cencosud S.A., indistintamente en estos autos Cencosud Retail S.A., en adelante Cencosud, con fundamento en los siguientes hechos: Que, con fecha 30 de abril de 2011, al no poder utilizar la clave de la tarjeta de crédito, habría solicitado su reemplazo, trámite para el cual debió entregar su tarjeta antigua, proporcionar su cedula de identidad, a la cual fue sacada una fotocopia, firmando además un comprobante en cuanto a que la nueva tarjeta le fue entregada; Que, con fecha 15 de junio del mismo año, al revisar su cuenta por Internet, registraba un giro por la suma de \$ 30.000.-, con los cargos correspondientes a dicho movimiento, el cual sin embargo no habría sido realizado por ella, efectuando por tanto el reclamo correspondiente ante el proveedor; Que, días después, con fecha 15 de junio, al intentar cancelar su cónyuge mediante tarjeta adicional una compra en el establecimiento Easy, ésta se encontraba bloqueada, siendo informados que con fecha 2 de mayo habría sido solicitada una tercera tarjeta a nombre de su cónyuge, la que supuestamente fue requerida por la denunciante, lo que no es efectivo, constatando al examinar el comprobante de entrega de la tarjeta que

CUARTO: Que, por su parte Cencosud S.A. acompaña en apoyo de sus descargos los documentos consistentes en 1) Comprobante de entrega de tarjeta de crédito adicional número 6152902117825851 a nombre de don Oscar Lobos, Rut: 6.400.329-1, la cual aparece entregada con fecha 2 de mayo de 2011, a la titular de la cuenta, doña Ruth Moreno, hay firma y huella digital (fs. 31); 2) Fotocopia cédula de identidad de doña Ruth Elizabeth Moreno Moore (fs. 32); y 3) 2 Estados de cuenta Jumbo Más de doña Ruth Moreno, correspondientes a los meses de junio y julio del año 2011, en relación a los cuales cabe hacer presente que en el estado de cuenta correspondiente al mes de julio de 2011 aparece reversado el cargo de \$30.000.- objetado por la denunciante, y los cargos asociados al mismo (fs. 33 a 35); **documentos todos no objetados de contrario.**

QUINTO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287 y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil; a su vez, el artículo 14 inciso 1 de la Ley 18.287, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa.

SEXTO: Que, según expresa la denunciante y se acredita con el estado de su cuenta Jumbo Más correspondiente al mes de julio de 2011 agregado a fs. 34, individualizado bajo el No. 3 en el considerando cuarto, la transacción objetada por la suma de \$ 30.000.- y cargo asociado por la suma de \$ 1.160.-, fueron reversados por Cencosud, sin reconocimiento de responsabilidad alguna, sólo a fin de evitar inconvenientes a la actora, según hace presente esta parte a fs. 24. Que, sin perjuicio de lo anterior, la denunciante atribuye a Cencosud, una actuación que contravendría lo establecido en la Ley No. 19496, consistente en la deficiencias en cuanto al sistema de control de entrega de los documentos que emite, en este caso: **una tarjeta de crédito adicional a nombre de don Oscar Lobos**, cónyuge de la denunciante, documento que de acuerdo con el comprobante que aportan las partes al proceso, agregado a fs. 26 y 31, no habría sido entregada a ella en su condición de titular de la cuenta, sino a un tercero que habría usurpado su identidad, manifestando la actora que ni la firma, ni la huella digital que aparecen en el citado documento corresponderían a la suyas.

SEPTIMO: Que, en relación a lo antes señalado, de conformidad con lo solicitado por las partes en la audiencia de estilo a fs. 37 y 38, requeridos a la Fiscalía Oriente los antecedentes en relación al resultado del peritaje supuestamente efectuados entre la firma y huella dactilar de doña Ruth Moreno y los que aparecen en el Comprobante de Entrega de Tarjeta de Crédito que ambas partes aportan al proceso, individualizado bajo el No. 1) en los considerandos tercero y cuarto, pese a solicitarlo el Tribunal en 4 oportunidades durante un período de tiempo prolongado, según consta de fs. 39, 43, 48 y 53, tales antecedentes no fueron remitidos al Tribunal, no habiendo además constancia de haber efectuado la actora gestión alguna en tal sentido, según lo ordenado por el Tribunal a fs. 58, razón por la cual, la diligencia fue dejada sin efecto.

OCTAVO: Que, a su vez, del examen a simple vista del citado Comprobante de Entrega de Tarjeta de Crédito, agregado a fs. 26 y 31, la firma y huella dactilar estampadas, no aparecen a simple vista disconformes con la firma y huella de la cédula de identidad de la denunciante, de acuerdo con la fotocopia que rola a fs. 32, individualizada bajo el No. 2) en el considerando cuarto; razón por la cual, al no contar con un peritaje o antecedente probatorio similar, que permita dar por establecido de manera indubitable que las objetadas no corresponden a la firma y huella digital de la denunciante, el Tribunal carece de medios que permitan dar por establecidos los dichos de la parte denunciante, no resultando procedente acoger la denuncia de fs. 1 y ss en contra de Cencosud.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos pertinentes de la Ley N° 15.231 Orgánica sobre Policía Local, Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechaza la denuncia interpuesta a fs. 1 y ss por doña Ruth Elizabeth Moreno Moore en contra de Cencosud S.A., al concluirse que no ha incurrido en la infracción denunciada, ordenándose el archivo de los antecedentes.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal
Notifíquese
Archívese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS – Secretaria

