

8641



LA FLORIDA, diecisiete de Marzo de dos mil catorce.-

VISTOS:

La denuncia infraccional de fs. 8, que con fecha 9 de Septiembre de 2013 formula ante este Tribunal doña GABRIELA CASAS MARAMBIO, dueña de casa, domiciliada en Cabo West N° 1564, Puente Alto, en contra de CENCOSUD, representada por el jefe de oficina o el o la administradora del local, todos domiciliados en Av. Kennedy N° 9001, Santiago, por infringir la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor. Funda su denuncia en el hecho que el día 28 de Julio le robaron su bolsos, con sus documentos, entre ellos, la tarjeta Jumbo. Realizó la denuncia ante Carabineros el mismo día. El día 5 de Agosto se dio cuenta que habían ocupado su tarjeta con \$ 459.980 y \$ 194.900.-. Realizó el desconocimiento de las compras y le dijeron que en 30 días mas tendría respuesta. El 5 de Septiembre fue a la tienda y le informaron que las compras se iban a cargar a su cuenta. Pidió las boletas para demostrar que no fue ella quien efectuó las compras y no se las entregaron

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 8, rectificada a fs. 23, por GABRIELA CASAS MARAMBIO en contra de CENCOSUD, representada por RICARDO GONZALEZ NOVOA, ambos domiciliados en Av. Kennedy N° 9001, Las Condes, en la que la actora solicita que la demandada sea condenada a pagarle la suma de \$ 654.880.- por concepto de daño directo, \$ 530.000.- a título de daño moral, mas los intereses, reajustes y las costas de la causa.-

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que, a fs. 12 declara GABRIELA ELIZABETH CASAS MARAMBIO, ya individualizada, quien señala que el día 28 de Julio de 2013, a las 19:30 horas, estaba en el Mall Plaza Vespucio, en la tienda Falabella y se percató que le habían robado su bolso desde el interior del coche de su hijo, al que portaba en sus brazos. En la billetera tenía las tarjetas Jumbo, Ripley y Falabella. Ésta última fue

bloqueada de forma inmediata y respecto de las otras dos, en forma telefónica se efectuó el bloqueo, sin obtener resultado de dicha acción. Al día siguiente efectuó en forma personal el bloqueo en las tiendas, pero el mismo día de los hechos estampó una denuncia por robo de documentos en Carabineros. Transcurrida una semana, fue a la tienda a buscar su tarjeta Jumbo ya que antes debió obtener su cédula de identidad. Trató de efectuar unas compras y en la caja le señalaron que su cupo estaba sobregirado. Concurrió al servicio al cliente y le indicaron que el mismo día del robo, se habían realizado dos compras, una en París, por \$ 600.000 y otra en Bellsport, por \$ 194.900 aproximadamente, las cuales no fueron efectuadas por su persona.-

2.- Que a fs. 21, declara por escrito don JUAN ESTEBAN RIVAS DIBAN, abogado, en representación de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., señalando que su representada da estricto cumplimiento a las normas contenidas en la Ley N° 19.496. Las compras objetadas por la actora se encuentran ajustadas a la realidad y las transacciones se realizaron mediante vouchers firmados por la Sra. Gabriela Casas Marambio, sin presentar dicha tarjeta orden de bloqueo por hurto, robo o extravío, a la fecha de las compras. Al contestar la denuncia y demanda civil agrega que el 5 de Agosto de 2013, la denunciante efectuó el desconocimiento de dos compras, una por \$ 459.980.- y otra por \$ 194.900.- El reclamo fue recibido por su representada y luego de un análisis se rechazó dicho reclamo, ya que los vouchers de las compras presentaban la letra y firma de la actora, por lo que no hay duda que ella fue quien efectuó dichas compras el día 28 de Julio de 2013, mientras su tarjeta Jumbo Mas, se encontraba activa y plenamente vigente. Su representada no ha cometido infracción alguna de la que pudiera derivar algún tipo de responsabilidad de carácter civil, por lo que solicita el rechazo de la denuncia y demanda civil interpuesta en contra de Cencosud.-

3.- Que, no existe controversia, de acuerdo a lo declarado por las partes, en la efectividad de la existencia de dos compras efectuadas con la tarjeta Jumbo Mas

perteneciente a la denunciante, las cuales se efectuaron en Almacenes Paris y en la tienda Bellsport, por las sumas de \$ 459.980.- y \$ 194.900.- respectivamente, ambas efectuadas el día 28 de Julio de 2013. Lo que se controvierte es si estas compras fueron efectuadas por la titular de la tarjeta o por una persona distinta a ella, la que la habría suplantado, luego de robar sus documentos.-

4.- Que, consta del documento acompañado a fs. 1 y 40 de autos, que la Sra. Casas efectuó la denuncia ante Carabineros por robo de sus documentos, el día 28 de Julio de 2013, quedando a la espera de la citación por parte de la Fiscalía de La Florida.-

5.- Que, de fs. 38 y 39 de autos se encuentran acompañados los comprobantes de venta de productos, por los montos que en ellos se especifican, en los cuales se acepta el cargo en la tarjeta Jumbo Mas y consta la firma del cliente que habría efectuado dichas compras, con fecha 28 de Julio de 2013.-

6.- Que la parte denunciada basa su defensa en el hecho que las compras objetadas por la denunciante fueron efectuadas con una tarjeta válida, la que no había sido bloqueada y los vouchers fueron firmados por la propia denunciante.

7.- Que, sin ser perito caligráfico, analizando las letras y números puestos en los vouchers de compra objetados y cotejándolos con las letras y números que la denunciante ha escrito de su puño y letra tanto en la denuncia y demanda civil, como en los diversos escritos presentados en este proceso, el sentenciador puede llegar a la conclusión de que Gabriela Casas no fue la autora de los guarismos manuscritos ni de las firmas puestas en los vouchers de compra antes mencionados.-

8.- Que, es una obligación del prestador de un servicio de crédito, el exigir al momento de la compraventa a crédito, tanto la tarjeta de crédito, como la cédula de identidad del titular, para identificar al comprador y cotejar las firmas, a fin de determinar que se trata de la misma persona que es titular de la tarjeta de crédito que será ocupada y con la cual se ha contratado la prestación del servicio de crédito.-

9.- Que, analizando los documentos antes señalados en conjunto con los demás antecedentes que obran en el proceso, el Tribunal se ha formado la convicción de que los establecimientos comerciales asociados y dependientes para tales efectos de la empresa denunciada, actuando con negligencia, otorgaron un crédito a una persona distinta a aquella con la que se contrató la prestación del referido servicio, infringiendo con ello lo dispuesto en los Arts. 3 letra a), 3 bis, 23 y 24 de la Ley N° 19.496, por lo que será sancionada en definitiva.-

EN LO CIVIL:

10.- Que, la conducta infraccional atribuida en el considerando anterior a la demandada, CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., configuró un cuasidelito civil, por cuanto produjo daños en bienes de terceros, los que deberán ser indemnizados.-

11.- Que, consta de los vouchers acompañados a fs. 38 y 39 de autos, que la denunciada cargó a la cuenta de la denunciante, ventas no efectuadas por la primera, por un valor de \$ 567.516.- y \$ 194.900.-, lo que da un total de \$ 762.416.-, cifra superior a la demandada por este concepto por la demandante.-

12.- Que, la parte demandante no rindió prueba alguna tendiente a acreditar los montos que demandó a título de gastos de movilización, cuidado de sus hijas.-

13.- Que, el hecho de haber sufrido el cobro erróneo, cargando un crédito en forma negligente en su cuenta de Tarjeta Jumbo Mas, causándole molestias y pérdida de tiempo en la solución de este problema, han producido, a juicio del Tribunal, un sufrimiento y daño moral en la denunciante, menoscabo que es susceptible de ser reparado por la vía de la indemnización.-

Y, atendido además lo dispuesto en la Ley N° 15231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; Arts. 1, 3 letra a), 3 bis, 23 y 24 de la Ley N° 19.496 de

Protección al Consumidor: Arts.1553, 1556 y 2314 del Código Civil

SE DECLARA

A.- Que, se condena a CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. representada por RICARDO GONZALEZ NOVOA, a pagar una multa de 10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal, por haber otorgado crédito a una persona distinta de aquella con la que contrató la prestación del referido servicio, actuando negligentemente en la comprobación de su identidad, causando perjuicios al consumidor.-

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., por vía de sustitución y apremio, si la multa no fuere pagada dentro del plazo legal.-

B.- Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 8, rectificadas a fs. 23, sólo en cuanto se condena a CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. representada por RICARDO GONZALEZ NOVOA, a pagar a la demandante, GABRIELA CASAS MARAMBIO la suma de \$ 654.880.- (seiscientos cincuenta y cuatro mil ochocientos ochenta pesos), y la suma de \$ 100.000.- (cien mil pesos) en la que el Tribunal regula prudencialmente los perjuicios materiales y morales, respectivamente, sufridos por el demandante, con ocasión de la infracción cometida por la demandada, con costas.-

C.- Que, las sumas señaladas en el párrafo anterior deberán ser pagadas reajustadas en la misma proporción en que haya variado el Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha de la interposición de la respectiva demanda y hasta la de su pago efectivo.-

ANOTESE Y NOTIFIQUESE.-

ROL N° 21.161-P.-

DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON LUIS RAMIREZ PALMA

Esta copia del original
tenido a la vista

Rol N°

Secretaría Abogado