

COPIA

Proceso Rol N° 35.338-5-2014
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes.

Las Condes, veintiuno de enero de dos mil quince.

VISTOS :

A **fs.10** doña **María Cristina Pomar Soaje**, dueña de casa, domiciliada en Avda. Kennedy N° 7427, depto. 601, comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Cencosud Retail S.A., representada por don Andrés Munita Izquierdo, ambos domiciliados en Avda. Presidente Kennedy N° 9001, piso 5, Las Condes, por supuesta infracción a las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidos en la Ley N° 19.496, fundado en que la empresa denunciada no habría adoptado las medidas de resguardo necesarias para evitar la acción fraudulenta en el uso de su tarjeta de crédito Cencosud, en cuanto a la identificación de la persona que utilizó dicha tarjeta, al permitir que terceros hicieran uso de ésta, efectuando diversas transacciones, entre éstas avances en efectivo; que, al tomar conocimiento del uso indebido de su tarjeta con fecha 11 de marzo de 2014 procedió a bloquear su cédula, ya que la tarjeta estaba bloqueada por la empresa denunciada, concurriendo con fecha 13 de marzo a efectuar el reclamo por el uso fraudulento, habiéndose reconocido por Cencosud el mal uso de la tarjeta sólo en dos de los seis cargos efectuados, argumentando que respecto de los demás existiría un voucher de respaldo; motivos por los cuales solicita se condene a Cencosud Retail S.A. al máximo de la multa que establece la Ley por ser autor de infracción a las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$1.627.930.-por concepto de daño directo y la suma de \$ 170.000.- por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y las costas de la causa ; **acciones que fueron notificadas a fs.20.**

A **fs.49** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de la parte denunciante y demandante doña María Cristina Pomar Soaje y del apoderado de la parte denunciada y demandada, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs.62 rola Informe Pericial Caligráfico.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional :

PRIMERO: Que, la parte denunciante de doña María Cristina Pomar Soaje, sostiene que Cencosud Retail S.A., habría infringido lo dispuesto en los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, toda vez que como entidad emisora de la tarjeta de crédito Cencosud, no habría adoptado los resguardos necesarios para proteger a sus clientes de acciones fraudulentas como habría ocurrido en la especie; sin verificar la identidad de la persona que efectuaba las transacciones, puesto que dicha tarjeta en conjunto con su cédula de identidad le habrían sido sustraídas, y que las firmas estampadas en los comprobantes no correspondían a la suya, que en tal sentido habría sido la propia empresa denunciada la que bloqueó la tarjeta debido a su uso indebido el día 4 de marzo de 2014, sin que le dieran aviso de ello.

SEGUNDO: Que, Cencosud Retail S.A. al contestar las acciones impetradas en su contra, solicita su rechazo fundado en que la actora no habría realizado ningún bloqueo de la tarjeta de crédito Cencosud y que de acuerdo a las disposiciones contenidas en la Ley 20.009 respecto de la limitación de responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtados o robadas, establecería la completa responsabilidad de su titular respecto de operaciones efectuadas antes del bloqueo; que la actora sólo habría efectuado el reclamo por desconocimiento de los avances en efectivo y compras realizadas con fecha 13 de marzo de 2014, por lo que sería plenamente responsable de las operaciones realizadas con anterioridad. Que, su parte no habría infringido los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, ya que como lo ha señalado las transacciones objetadas se efectuaron mientras la tarjeta estaba completamente activada, y fueron realizadas mediante vouchers emitidos correctamente; que, asimismo considera que la actora habría faltado a su deber de cuidado, ya que no

obstante tener conocimiento de las supuestas acciones fraudulentas con fecha 11 de marzo de 2014 tardó 2 días en formular las objeciones, ya que sólo lo hizo con fecha 13 de marzo de 2014, concluyendo en consecuencia que no ha existido en los hechos relatados una conducta negligente de su parte.

TERCERO: Que, el artículo 50 B de la Ley Nº 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 Nº 18.287 y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil. Que, a su vez la Ley Nº 18.287 en su artículo 14 inciso 1, 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, consistente en declaración de testigo de la parte denunciante - fs.50- y documentos aportados por ambas partes, que serán invocados cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia.

CUARTO: Que, a fs.62 rola informe Pericial Caligráfico, que no fue objetado por las partes.

QUINTO: Que, en mérito de los antecedentes que obran en autos, especialmente del informe caligráfico de fs.62 que al analizar las firmas puestas en los vouchers o comprobantes objetados y las realizadas por la denunciante para estos efectos ha concluido: ***“ La firma cuestionada trazada a nombre de María Cristina Pomar Soaje, en la zona inferior de los documentos objetados correspondiente a 02 “ COMPROBANTE DE VENTA- TARJETA MAS PARIS”-boletas número 313770346 y 3131770345, más 01 “ COMPROBANTE DE AVACES- TARJETA MAS PARIS”, boleta número 00006713, todos de fecha 4 de marzo de 2014, por montos de \$ 46.990, \$190.940 y \$ 1.300.000.- respectivamente, es falsa, resultado de un proceso imitativo de la signatura genuina de María Cristina Pomar Soaje”*** ; es posible dar por establecido, que al momento en que se efectuaron las compras y avances de dinero en efectivo materia de este proceso, la tarjeta de crédito Cencosud emitida a nombre de doña María Cristina Pomar Soaje no se encontraba en poder de su titular, si no que un tercero que la utilizó en la forma señalada en la denuncia.

SEXTO: Que, al respecto resulta relevante considerar que la tarjeta de crédito Cencosud, es un documento de pago emitido para ser usado por su titular con cargo a una línea de crédito otorgada por dicha entidad y para ser utilizado en los establecimientos asociados a ella; que

naturalmente dicho documento es nominativo, estando permitido su uso exclusivamente a su titular, toda vez que con ella contrae un crédito que compromete su patrimonio; que, en consecuencia, corresponde al proveedor del servicio del crédito impetrar las medidas de seguridad necesarias para evitar que quien use la tarjeta de crédito en el comercio asociado a ella sea un tercero distinto del titular; que dicha obligación se desprende de lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, obligación que resulta correlativa al derecho del consumidor a la *Seguridad en la Prestación del Servicio*, entendiéndose en este caso, que tal seguridad está representada precisamente por las medidas de resguardo que debe impetrar el proveedor para dar por acreditada la identidad del titular del crédito.

SÉPTIMO: Que, atendido lo señalado en las motivaciones precedentes, y teniendo presente que la denunciada a través de los comercios asociados permitió la venta y avance en efectivo que se reclaman, teniendo presente que si bien la tarjeta no había sido bloqueada, ya que su titular desconocía que le había sido sustraída, tal circunstancia no puede eximir al proveedor de brindar la seguridad en el consumo, en orden a asegurarse que la tarjeta sea utilizada efectivamente por su titular comprobando debidamente su identidad, lo que no habría ocurrido en la especie como se desprende de los antecedentes, en que un tercero utilizó la tarjeta de la denunciante de manera tan inusual e indebida que la propia denunciada habría decidido bloquear la tarjeta, pero sin haber adoptado los resguardos necesarios ante las acciones irregulares, tales como solicitar verificaciones al titular telefónicamente o por otros medios electrónicos como mensajes de textos o el uso de claves personalizadas atendiendo los montos involucrados, especialmente respecto del avance en efectivo por \$ 1.300.000.-; motivos por los cuales se concluye que la denunciada Cencosud Ratail S.A., ha obrado de manera negligente en la prestación del servicio de otorgamiento del crédito, al no adoptar las medidas de seguridad necesarias para la identificación correcta del titular, habiendo permitido la compra de bienes y al avance de dinero en efectivo a un tercero, efectuando el cargo de los mismos a la cuenta de la actora, como consta de los documentos de fs. 45 a 47, causándole menoscabo al verse expuesta como deudora morosa de una suma de dinero ascendente a la cantidad de \$ 1.627.930.- correspondiente a transacciones efectuadas por un tercero distinto del titular de la tarjeta utilizada, las que no han sido reversadas por la parte denunciada.

OCTAVO: Que, en relación a la defensa de la parte denunciada esta deberá desestimarse, toda vez a la luz de la normas del derecho común la Ley 19.496 convive en plena armonía con las normas de la Ley N° 20.009, puesto que son garantes de bienes jurídicos distintos, brindando la primera protección a los consumidores en el ámbito de sus relaciones con sus proveedores, en tanto, ésta última legislación abarca un aspecto sensible de las relaciones entre los proveedores de tarjetas de créditos y sus usuarios, determinando el ámbito de aplicación de contrato existente al efecto.

NOVENO: Que, en mérito de lo anterior, resulta procedente acoger la denuncia de fs.12 interpuesta por doña María Cristina Pomar Saoje en contra de Cencosud Retail S.A. por ser autor de infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, al actuar de manera negligente en la prestación del servicio de crédito, al no impetrar las medidas de seguridad necesarias para verificar la identidad de quien habría utilizado la tarjeta de crédito Cencosud - PARIS MAS- en las transacciones impugnadas en autos.

b) En el aspecto civil:

DÉCIMO: Que, la parte doña María Cristina Pomar Soaje deduce demanda civil de indemnización de perjuicios solicitando se le indemnicen los siguientes conceptos: la suma de \$ 1.627.930.- correspondiente al monto de las compras y avances realizados con cargo a su cuenta los días 3 y 4 de marzo de 2014, y la suma de \$ 170.000.- por concepto de daño moral.

UNDÉCIMO: Que, en cuanto al daño directo cabe señalar que de conformidad a los documentos de fs. 45 y 47 correspondiente a Estados de Cuenta de la demandante, donde constan los cargos correspondientes a las transacciones impugnadas; que si bien, consta del documento acompañado por la parte demandada a fs. 28 y ss., que se efectuó abono a dichos cargos, éste sólo se hizo de manera provisoria como se desprende del mismo documento, es posible establecer que el daño directo ascendería a la suma de \$ 1.627.930.- correspondiente al monto cobrado por la demanda a la parte demandante por concepto de las transacciones objetadas y no reversadas.

DUODÉCIMO: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación que experimente el I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de febrero del año 2014, mes anterior en que se

cometió la infracción, y el mes precedente en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

DÉCIMO TERCERO: Que, en relación a la indemnización por daño moral, deberá considerarse que los hechos constitutivos de la infracción declarada, naturalmente provocan en la consumidora reclamante una angustia y molestia al verse expuesta al pago de una deuda que no ha contraído ni consentido, teniendo presente lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley N° 19.496, en cuanto establece que es un derecho básico del consumidor la reparación e indemnización oportuna de todos los daños tanto materiales y morales que se producen a consecuencia del incumplimiento a la citada ley, de manera que corresponde reparar el daño que en la especie ha afectado a la actora, regulándose al efecto dicha indemnización en la suma de \$ 150.000.-

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos pertinentes de la Ley 15.231 Orgánica sobre Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 1, 23, 24 y 50 A de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge la denuncia de fs.12 y se condena a **Cencosud Retail S.A.**, representada por don Andrés Munita Izquierdo a pagar una multa equivalente en pesos a **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)** por ser autor de infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley sobre Protección a los Derechos del Consumidor contenidas en la Ley 19.496.

b) Que, se acoge con costas la demanda civil deducida a fs.12 y siguientes por doña María Cristina Pomar Soaje y se condena a **Cencosud Retail S.A.**, representada por don Andrés Munita Izquierdo, a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 1.627.930.- por concepto de daño directo, reajustada en la forma señalada en el considerando duodécimo del presente fallo, y la suma de \$ 150.000.- por concepto de moral, más los intereses corrientes para operaciones reajustables o no reajustables en su caso, que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante de la sociedad infractora por el término legal si no pagare la multa impuesta dentro de quinta día por vía de sustitución y apremio.

**Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal
Notifíquese**

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 doña XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Jueza (s)
PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ - Secretaria (s)**

