

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Temuco, veintiocho de agosto del año dos mil diecisiete

VISTOS Y CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1.- Que, se ha instruido causa rol N° 132.324-W a partir de la querella interpuesta a fs 1 y siguientes, por infracción a la Ley N° 19.496, por doña **YINETE EDUVIGES BIZAMA URRUTIA**, c.n.i. 16.542.872-2, con domicilio en Andres Bello N° 522, Temuco, Temuco, en contra de la empresa **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A**, rut 99.500.340-8, representada por don Jorge Campbell Alessandri, ambos con domicilio calle Arturo Prat 444, Temuco.

2.- Que, la parte querellante refiere que en Diciembre 2015 contrata el servicio e tarjetas de crédito con la querellada, con un cupo de \$ 100.000. En agosto 2016 le señalan que habían efectuado un cambio de clave y que tenía abonado a su cuenta \$ 250.000, lo que para ella era imposible. Recibe luego una llamada telefónica de una persona desconocida la que le indica que habían efectuado erróneamente un depósito de \$ 250.000 en su cuenta, esto le causa extrañeza y ante una posible estafa concurre a la PDI, donde le señalan que por no haber pérdida patrimonial debía dirigirse a Sernac. Revisa posteriormente su estado de cuenta y los \$ 250.000 era un avance en efectivo pagadero en 36 cuotas mensuales, solicitados por internet, lo que para ella era imposible ya que nunca lo había solicitado y además no tenía acceso a la clave para internet. Ante esta situación llamó al call center, no obtuvo ninguna respuesta satisfactoria, por lo que se dirige a las oficinas de Cencosud en Temuco, donde tampoco le dan un respuesta. Ante esta situación decidió poner un reclamo en SERNAC, N° R201611024650 con fecha 19 de agosto 2016, solicita se aclare porque aparece un cambio de clave y un avance en efectivo. Expresa que a fin de evitar mayores problemas decidió pagar la deuda, pero al momento de pagar le señalan que como había bloqueado la cuenta, debía previamente desbloquearla lo que hizo y ante su sorpresa aparecía que le habían cargado a su cuenta otro alcance en efectivo solicitado por internet por la suma de \$ 315.306, pagadero en 12 cuotas, con unos seguros asociales de los cuales no existe documentación alguna. Ante esta situación decidió no canelar y efectuar un nuevo reclamo ante Sernac, N° 201611060624 con fecha 12 de septiembre 2016 a fin de tener una respuesta sobre los avances y no lícitado y el aumento de cupo tampoco solicitado. Manifiesta que Cencosud respondió con fecha 22 de septiembre señalando que el primer avance fue correctamente solicitado y depositado en su cuenta y que respecto del segundo harían las investigaciones correspondientes, de lo que no ha obtenido respuesta. Señala que en los hechos existe una clara infracción a los arts. 3 letra a) y b) 12 23 y 26 de la ley 19496, Solicita se apliquen al infractor el máximo de las multas contempladas en la Ley con costas. La notificación respectiva se practica a fs 34.

3.- Que, a fs 21 y siguientes don **ARTURO EDGARDO ARAYA RODRIGUEZ**, c.n.i. 9.106.072, con domicilio en calle Manuel Bulnes N° 52 en su calidad de Director regional

del Servicio nacional del Consumidor y conforme a lo dispuesto en el art 58 inc 3 de la ley 19496 se hace parte en la presente causa en calidad de tercero coadyudante.

4.- Que, a fs. 37 consta realización del comparendo de estilo, el cual se lleva a efecto con la asistencia del Abogado de la parte querellante, la Abogado de SERNAC y en rebeldía de la parte querellada. El abogado de la parte querellante ratifica la querrela en todas sus partes, con costas. Sernac, ratifica su presentación rolante a fs 21 a 22. .

5.- Que, la parte querellante en apoyo a sus alegaciones ratifica los documentos acompañados en la querrela infraccional y que rolan desde la fs 10 a la 19. Acompaña, en al audiencia, bajo apercibimiento del art 346 C.P.C los documentos que singulariza y detalla a fs 37 y 38

6.- Que la parte querellante rinde prueba testimonial a fs 38 mediante la declaración de doña Katherine Valeska Gutiérrez Ruiz, c.n.i 16.316.144-3, señala conocer los hechos ya que trabaja junto con la actora y ella se los cuenta. Expresa que el depósito de \$ 250.000 fue efectuado en la cuenta del banco CrediChile, donde le depositan los sueldos y que al ver el estado de la tarjeta CrediChile figuraba un traspaso a Cencosud. A fs 39 presta declaración, en calidad de testigo, don Jonathan Sebastián Cid Cid, c.n.i 15.985.182-6 y a fs 40 doña María Magdalena Deumacán Diocares, c.n.i 12.706.614-0, ambos expresan conocer a la actora desde hace algunos años ya que trabajan junto, pero no da razón de como conocieron los hechos a que hace mención la actora en su querrela.

7.- Que, examinados los antecedentes aportados por la denunciante, de conformidad con el Art. 14 de la Ley N° 18.287, resulta imposible para ésta sentenciadora, desde la lógica y el buen entendimiento, establecer la efectiva concurrencia de una conducta contravencional por parte de la denunciada, que sea la causa principal y directa de la acción impetrada en autos; de consiguiente cobra aquí indiscutible vigencia el enunciado judicial de que nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido, por los medios de prueba legal, la plena convicción de que realmente se haya cometido un hecho punible y que en él le ha correspondido una participación culpable y penada por la Ley. En consecuencia no se acogerá la querrela interpuesta en estos autos.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

8- Que, a fs 6 y siguientes doña **YINETE EDUVIGES BIZAMA URRUTIA**, ya individualizada, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado en lo principal de su presentación. Funda su accionar en los hechos expuestos en lo principal de su presentación, los que da por reproducidos. Acciona solicitando que se le elimine como clienta de la tarjeta de Crédito Scotiabank Cencosud; que se reversen los cobros, dejando la cuenta sin registro de deudas por concepto de operación de créditos o avances en efectivo no consentidas ni autorizadas, por un monto total de \$ 565.306, al pago de la suma de \$ 500.000 por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

9.- no habiéndose establecido la responsabilidad infraccional de la querellada, el Tribunal rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de presentación de fs 1.

Y VISTOS:

Además lo dispuesto en los arts 1, 13 y demás pertinentes de la ley 15.231; arts 1, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley N° 18.287, disposiciones pertinentes de la Ley 1949 se declara: 1.- Que, **no ha lugar**, a la querrela infraccional, interpuesta en contra de la empresa **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A** , rut 99.500.840-8 representada por don Jorge Campbell Alessandri, ambos con domicilio calle Arturo Prat 444, Temuco, conforme a lo expresado en el considerando séptimo de este fallo. 2- Que, **se rechaza** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de la empresa **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A** , rut 99.500.840-8 representada por don Jorge Campbell Alessandri, ambos con domicilio calle Arturo Prat 444, Temuco, ello conforme a lo señalado en el considerando noveno de esta sentencia. 3.- Que, no se condena en costas por estimarse que existieron motivos plausibles para litigar .

En virtud de lo establecido en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496 remítase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE, EN SU OPORTUNIDAD:
ROL 132.324-W**

**PRONUNCIÓ MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO.**



