

**Proceso Rol N° 21.088-10-2015**  
**Segundo Juzgado de Policía Local**  
**Las Condes.**

**Las Condes, dieciséis de agosto de dos mil dieciséis.**

**VISTOS:**

A fs. 22 el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, **SERNAC**, interpone denuncia infraccional en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., representada por don Ricardo González Novoa, ambos con domicilio en Avda. Kennedy N° 9001, piso 4, comuna de Las Condes, por supuesta infracción a las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496, fundado en el reclamo formulado ante dicha entidad por doña Julia Ríos Aravena, quien sostiene que terceros sin su consentimiento, habrían realizado un avance por \$ 420.000.- desde su tarjeta de crédito Cencosud, mediante transferencia electrónica efectuada a su cuenta del Banco Estado el día 23 de abril de 2015 a las 04:08 am; que el desconocido que habría realizado la transacción solicitó el pago de la misma en 36 cuotas de \$ 19.642.- por lo que el monto total de la deuda alcanzaría la suma de \$ 707.112.- ; que puesta la empresa denunciada en conocimiento de la situación, habría reversado en un primer momento el señalado avance, sin embargo a partir del mes de julio de 2015 habría comenzado a cobrar nuevamente las cuotas correspondientes a dicho avance; sosteniendo en respuesta al reclamo, que la transacción objetada estaría en orden, en cuanto a que se utilizó la clave segura que es personal e intransferible del titular de la tarjeta y que además, el dinero se abonó en su cuenta, por lo que también podría haber efectuado un prepago del mencionado avance al momento de recibir el dinero; que, en su parecer la respuesta de Cencosud resultaría improcedente, puesto que se forzaría a la consumidora a pre pagar la deuda como única solución a la transacción objetada, incurriendo en costos y gastos asociados a ella; que estima que este proceder sería contrario al deber de profesionalidad y a la seguridad que exige la ley para las empresas de prestación de servicios, vulnerando lo dispuesto en los artículos 3 letras a) y b) , 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita se condene al proveedor denunciado al pago del máximo

de la multa para cada una de las infracciones denunciadas, más las costas de la causa, **denuncia notificada a fs.96.**

A **fs.39** comparece doña **Julia Elena Ríos Aravena**, cédula de identidad N° 5.578.967-3, dueña de casa, domiciliada Av. Argentina 1435, San Ramón, quien señala que en el mes de mayo de 2015 se habría enterado por el estado de cuenta de su tarjeta Cencosud que debía pagar 36 cuotas de \$ 19.642.- pesos, por un avance que supuestamente habría efectuado el día 23 de abril de 2015 a las 4 de la madrugada desde su computador, por la suma \$ 420.000.- pactado pagar en 36 cuotas de \$19.642.-; que sin embargo, afirma que ella no habría realizado dicha transacción, por lo que al enterarse habría llamado inmediatamente al callcenter y efectuando un reclamo, en ese momento reversaron la transacción, pero finalmente Cencosud habría decidido no acoger su reclamo comenzado a cobrar las cuotas señaladas.

A **fs.78** doña **Julia Elena Ríos Aravena**, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Cencosud Administradora de tarjetas S.A., fundado en que dicha parte estaría cobrando un supuesto avance en efectivo que habría impugnado, ya que no lo habría solicitado, lo que estima vulneraría las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por lo que solicita se condene al máximo de la multa que establece la Ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 720.000.- por concepto de daño emergente y la suma de \$ 40.000.000.- por concepto de daño moral; más intereses, reajustes y costas; **acciones que fueron notificadas a fs. 84.**

A **fs.110** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de SERNAC, del apoderado de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. y la presencia personal de doña Julia Ríos Aravena, oportunidad en que se contestaron las acciones en minutas escritas incorporadas a la audiencia, rindiéndose la prueba testimonial y 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, la parte denunciante de SERNAC y de doña Julia Ríos Aravena, sostienen que Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., habría

infringido lo dispuesto en las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496, toda vez que habría incurrido en negligencia en la prestación del servicio al otorgar a un tercero un avance en efectivo desde la tarjeta de crédito de la actora, que al prepagar habría implicado costos y gastos a la denunciante, que estiman resultarían improcedentes, atendida la impugnación de la transacción, lo que vulneraría lo dispuesto en los artículos 3 letras c) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

**SEGUNDO:** Que, Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., al contestar las acciones impetradas en su contra solicita su rechazo, sosteniendo que la transacción impugnada se habría realizado con clave segura, personal e intransferible sin intentos erróneos, clave que no habría sido modificada desde su activación con fecha 30 de enero de 2013, y que sólo conoce su titular, habiéndose además efectuado el abono del avance en efectivo en la cuenta que la Sra. Julia Ríos Aravena mantiene en el Banco Estado, correspondiente a la cuenta vista N° 35570075584 con fecha 23 de abril de 2015. y posteriormente la actora habría realizado otras transacciones con fecha 26 y 27 de julio de 2015, estimando que su parte no ha incurrido en las infracciones que se le imputan.

**TERCERO:** Que, la parte de SERNAC a fin de acreditar los hechos en que funda su denuncia, acompañó los siguientes antecedentes: **1)** A fs.7 rola reclamo iniciado ante SERNAC por doña Julia Ríos Aravena; **2)** A fs.8 y 9 rola carta de respuesta de Cencosud a SERNAC en relación al reclamo formulado, rechazándolo; **3)** A fs.10 rola fotocopia de la cédula de identidad de doña Julia Elena Ríos Aravena; **4)** A fs. 11 rola declaración jurada de doña Julia Elena Ríos Aravena; **5)** De fs.13 a 17 rolan fotocopias del estado de Cuenta de Tarjeta Cencosud de doña Julia Ríos en que consta avance en efectivo por la suma de \$ 420.000.- y el cobro de 36 cuotas mensuales asociadas a su pago, por la suma de \$ 19.642.- cada una; **6)** A fs.18 rola cartola histórica de la cuenta vista de doña Julia Ríos Aravena en que consta transferencia de fondos por la suma de \$420.000.-; y **7)** A fs. 20 rola carta de respuesta de SERNAC a doña Julia Ríos, informando que la mediación no habría prosperado; documentos que no fueron objetados de contrario.

**CUARTO:** Que, la parte querellante de doña Julia Elena Ríos Aravena, a fin de acreditar su versión de los hechos, rindió prueba testimonial mediante la deposición de los testigos doña Jeannette Myriam Albornoz Pinto y don Jonathan Alejandro Martínez Bravo, quienes declaran sobre el estado de ánimo de la parte que los presenta, en orden a que la deuda

que la Sra. Ríos mantiene con Cencosud habría afectado su estado psicológico estando decaída y nerviosa, viéndose alterada su salud al padecer diabetes.

Que, acompañó con la misma finalidad los documentos que rolan a fs. 41 y siguientes consistentes en: **1)** A fs. 41 rola certificado de Dicom de la actora; **2)** A fs.42 rola certificado de salud; **3)** De fs.43 a 58 rolan antecedentes y exámenes médicos de doña Julia Ríos Aravena; **4)** A fs.59 rola recibo de liquidación de pensión de la actora; **5)** A fs.60 y 61 rolan cartas enviadas a la actora por la empresa Líder Mastercard en relación al aumento y rebaja de su cupo; **6)** A fs.63 rola informe de deuda de doña Julia Ríos emanado de la SBIF; **7)** A fs.65 rola Estado de Cuenta Tarjeta CMR a nombre de la actora; **8)** A fs.67 rola Estado de Cuenta de la Tarjeta Cencosud a nombre de la actora; **9)** A fs.68 rola declaración jurada de doña Julia Elena Ríos Aravena; **10)** A fs.70 rola cartola histórica de la cuenta vista del Banco Estado de doña Julia Ríos Aravena en que consta el depósito de la suma de \$ 420.000.-; **11)** De fs.72 a 76 rolan fotocopias del estado de Cuenta de Tarjeta Cencosud de doña Julia Ríos en que un avance por la suma de \$ 420.000.- y el cobro de cuotas mensuales asociadas a su pago por la suma de \$ 19.642.-.

**QUINTO:** Que, la parte de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., a fs.92 formula objeciones respecto de los documentos acompañados por la contraria por no constarle su autenticidad y por no decir relación con los hechos alegados; que al respecto, debe considerarse que los documentos impugnados son instrumentos privados que no han requerido de formalidades para su otorgamiento, razón por la cual no resulta procedente su impugnación por falta de autenticidad, sin que haya sido tachado de falsedad o falta de integridad, debiendo por estos motivos rechazarse la objeción.

**SEXTO:** Que, la cuestión controvertida resulta en determinar la procedencia de la transacción realizada vía electrónica el día 23 de abril de 2015 utilizando la tarjeta de crédito Cencosud de doña Julia Ríos Aravena, correspondiente a un avance en efectivo por la suma de \$420.000.- pagadero en 36 cuotas mensuales, con un costo total final de \$707.112.-; toda vez que la actora Sra. Ríos ha desconocido haber efectuado esta transacción.

**SÈPTIMO:** Que, a fin de esclarecer la controversia resulta relevante considerar, que el monto girado como crédito con cargo al cupo de que dispone la querellante en su tarjeta de crédito Cencosud, fue depositado en la cuenta vista que ella misma mantiene en el Banco Estado, según

consta de las cartolas que rolan a fs.70 y 71, de manera tal que el dinero correspondiente al crédito señalado se encontraba disponible por la actora en su cuenta vista, inmediatamente después de efectuada la transacción, pudiendo reversar la operación, restituyendo dicha suma y efectuando la reclamación correspondiente; lo que no habría ocurrido en la especie; que a mayor abundamiento, no consta en autos, que este dinero hubiese sido aprovechado por un tercero en un proceso de defraudación, sino que al contrario se encontró disponible y fue utilizado por la querellante Julia Ríos Aravena.

**OCTAVO:** Que, en cuanto a la operación impugnada, consta del documento de fs.120 y de lo expresado en el oficio de fs. 121, que esta fue realizada por medios electrónicos, el día 23 de abril de 2015, utilizando la clave secreta y la tarjeta de la querellante, sin que hayan antecedentes en el proceso o haya sido alegado por la parte querellante, que dicha tarjeta y su clave, hubieren sido fraudulentamente clonadas por un tercero, razón por la cual, atendido que la clave corresponde a un número secreto de exclusiva responsabilidad de su titular, se dará por establecido que dicha operación fue ejecutada por la titular de la tarjeta utilizando su clave secreta, ajustándose a los procedimientos establecidos, por lo que resulta válida para todos los efectos propios del crédito pactado y sus modalidades de pago.

**NOVENO:** Que, en virtud de lo declarado en las motivaciones anteriores, el Tribunal concluye que Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., no ha incurrido en las infracciones que se le imputan, razón por la cual se rechaza la denuncia de fs. 22 interpuesta por SERNAC y la querrela y demanda interpuestas en su contra a fs.78 por doña Julia Elena Ríos Aravena.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 50 A y 50 B de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se rechazan la denuncia de fs.22 interpuesta por SERNAC y la querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas a fs. 78 por doña Julia Elena Ríos Aravena por estimar que Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. , no ha incurrido en las infracciones que se le imputan.

b) Que, se rechaza la objeción de documentos formulada por la parte denunciada a fs. 92.

c) Que, cada parte pagará sus costas.

**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 don ALEJANDRO COOPER SALAS -Juez Titular.  
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS- Secretaria.

