

59 -

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA**

En Talca, a veintisiete de noviembre de dos mil diecisiete

VISTOS

En este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol N° 8949-2016, originada por Denuncia Infraccional a la Ley N° 19.496 de fojas 21 y ss., interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director Regional del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS, ambos domiciliados en calle 4 oriente N° 1360, Talca; en contra de **CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, representada legalmente por don **ANGEL LOPEZ PAVEZ**, ambos con domicilio en 8 oriente N° 1477, Talca; por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus artículos 3 letras b), d) y e), 12 y 23. En el Primer Otrosí, se hace parte en el proceso. En el tercer otrosí, acompaña documentos.

A fs. 42 y 43 de autos, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado por su abogada; y de la denunciada y demandada civil representada por su apoderada, todos individualizados. El Servicio Nacional del Consumidor ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional deducida, con costas. La parte denunciada realiza descargos a la denuncia deducida en su contra mediante minuta escrita que rola a fs. 39 y ss. La parte SERNAC ratifica como medio de prueba la documental que rola a fs. 1 a 20 del proceso; y solicita la absolución de posiciones del representante legal de la denunciada. La parte denunciada rinde la documental de fs. 35 a 38.

A fs. 49 rola la absolución de posiciones de don Ángel Andrés López Pavéz en su calidad de representante legal de CAT Administradora de Tarjetas S.A.

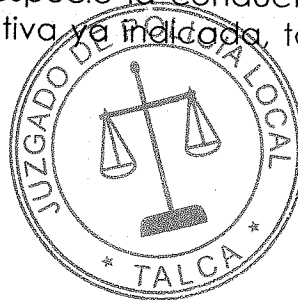
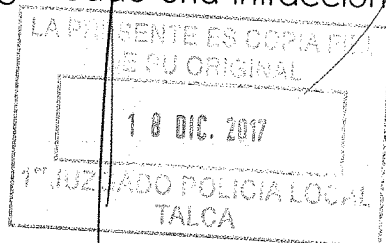
A fs. 50 y ss. rola escrito presentado por SERNAC en que realiza observaciones a hechos del proceso.

Se trajeron autos para fallo

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:
EN LO CONTRAVENCIONAL**

PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director Regional del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS; en contra de **CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, representada legalmente por don **ANGEL LOPEZ PAVEZ**; por infracción a los arts. 3 letras b), d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que, la cuestión controvertida es si en la especie la conducta de la denunciada ha significado una infracción a la normativa ya indicada, toda vez



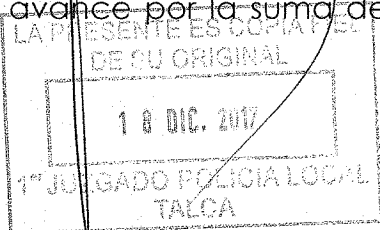
que con fecha 24 de noviembre de 2016, el SERNAC recibió un reclamo interpuesto por don VICTOR LUNA TOLEDO en contra la denunciada en que señala que el día 12 de noviembre de 2016 recibió una llamada indicándole que por un error le habían depositado en su cuenta una suma de dinero y que lo transfiera a la cuenta de otra persona. Luego, se dirigió al banco a ver de dónde era el depósito y se encuentra con que es un avance en efectivo de Cencosud que provenía de su propia tarjeta, y que él no había solicitado. Agrega que la empresa no fue capaz de informarle acerca de cómo pudo suceder esta situación, si el consumidor ni siquiera opera a través de internet. Finalmente, la empresa entrega respuesta al reclamo con fecha 05 de diciembre de 2016, en que indica que "se dio por acogido el requerimiento del cliente"; sin perjuicio que quien lo solucionó fue el consumidor afectado, no explicando la denunciada como ocurrió el fraude.

TERCERO: Que la parte **CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, al formular los descargos, indica que el avance solicitado fue depositado en la cuenta Vista Rut del Banco Estado perteneciente a su titular, don Víctor Luna Toledo. Agrega que, para realizar un avance en efectivo a través del sitio web, se requiere: la clave personal del cliente para ingresar al sitio privado; el número de rut del cliente; el número de la cuenta bancaria del titular de la tarjeta; y el banco emisor de dicha cuenta, y que, con estos antecedentes, el proceso es seguro. Por lo expuesto, en el avance en efectivo "no se detectaron anomalías en el proceso mismo", ya que quien lo realizó, contaba con toda la información necesaria para que éste se materializara de modo privado y seguro.

Refiere que con fecha 15 de noviembre de 2016, el cliente realizó el pago total del monto correspondiente al avance, por lo que se procedió de acuerdo a las condiciones del contrato a prepagar la totalidad del crédito, y a reversar los seguros asociados; o sea, en esta operación, no se detectó nada irregular.

CUARTO: Que a objeto de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, la parte SERNAC acompañó a los autos los documentos que rolan a fs. 1 a 20 del proceso, no objetados, consistentes en reclamo deducido ante dicho organismo y documentos adjuntos por parte del consumidor don Víctor Luna Toledo; y absolución de posiciones de don Ángel Andrés López Pavez en su calidad de representante legal de la denunciada.

Que, los documentos ya referidos dan cuenta que el día 24 de noviembre de 2016, don Víctor Luna Toledo, ingresó un reclamo ante Sernac por los mismos hechos que dieron origen a estos autos. Consta además a fs. 17 en documento que contiene los movimientos de la cuenta Rut, de la cual Luna Toledo es titular, que se le efectuó una transferencia de fondos de internet por la suma de \$1.980.000, por lo que procedió a realizar el bloqueo de su tarjeta el día 15 de noviembre de 2016 (fs. 16), y posteriormente pagó la totalidad de dicho crédito el día 15 de noviembre del mismo año, como da cuenta el comprobante de fs. 18. Finalmente, a fs. 20 rola la respuesta entregada por la denunciada a Sernac con fecha 05 de diciembre de 2016, señalando que el 12 de noviembre de solicitó un avance en efectivo a través de la página web www.tarjetacencosud.cl, por la suma de \$2.244.898, seguro de vida por \$110.000 y seguro cesantía \$154.898, el que fue depositado en su cuenta y cumpliendo con todos los requisitos para efectuar la transacción. Agrega el documento que al realizar el cliente la devolución del avance por la suma de \$2.244.898, se le reversaron los cobros de



impuestos y de administración, quedando sin deuda su cuenta, acogiendo el requerimiento de su cliente.

Por otro lado, al absolver posiciones el representante legal de la denunciada, refiere mantiene la versión de los hechos de la parte que representa, no agregando nuevos antecedentes.

QUINTO: Que la parte denunciada CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. rindió la documental de fs. 35 y 36, consistente en estado de cuenta de la tarjeta de Luna Toledo.

SEXTO: Que al ser ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes reseñados en los considerando anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana crítica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, esta sentenciadora estima que la denunciada CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. no ha cometido infracción a la Ley 19.496, toda vez que, la denunciada refiere que no se han respetado los términos en que se presta el servicio, correspondiéndole a su parte probar cuáles son las obligaciones contraídas por CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. producto de la celebración del contrato que refiere, según lo dispuesto en el art. 1698 del Código Civil, y en este sentido, no existe un contrato u otro documento que de cuenta de los términos convenidos entre las partes y sus obligaciones.

Por otro lado, en relación a la falta de seguridad, vale decir que los hechos acreditados dentro del proceso son: que efectivamente se solicitó un avance en efectivo por el sitio web de Cencosud con la tarjeta del Señor Luna Toledo, suma que fue transferida a una cuenta rut del Banco Estado de la cual él es titular. Luego, el consumidor realizó la devolución íntegra de dicha suma, por lo cual se le reversó la prima cobrada por el seguro de vida y de cesantía. También, la denunciada ha indicado cuáles son los requisitos para poder efectuar avances por internet, como ya se dijo, la clave personal del cliente para ingresar al sitio privado; el número de rut del cliente; el número de la cuenta bancaria del titular de la tarjeta; y el banco emisor de dicha cuenta, y que, con estos antecedentes, el proceso es seguro, y en este caso, no presentó anomalías. Y en este sentido, la denunciante no ha rendido prueba a objeto de acreditar la falta de seguridad que imputa, ya que la clave para ingresar al sitio son conocidas sólo por su titular, y aún más, CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., aparte de la clave referida, ha establecidos otros requisitos relativo a datos personales del cliente. En síntesis, el SERNAC si bien rindió prueba en este proceso, ninguna de ellas dice relación con la falta de seguridad en el consumo ni que dicho avance haya sido realizado por terceras personas.

Finalmente, en cuanto a la falta de información de CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. Respecto a cómo ocurrió la situación del avance, la denunciada al entregar respuesta al reclamo (fs. 20), ha señalado que se cumplieron los requisitos para este tipo de operaciones y que el proceso no presentó anomalías, por lo que mal podría indicar, la causa de una falla, si fue una compra fantasma o suplantación de identidad para el uso de la tarjeta; entendiéndose, por tanto, que se dio cumplimiento respecto al deber de información.

LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE SU ORIGINAL
18 DIC. 2017
1º JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA



SEPTIMO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal PROCEDE A RECHAZAR LA DENUNCIA INFRACCIONAL de fs. fojas 21 y ss., interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director Regional del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS, en contra de **CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, representada legalmente por don **ANGEL LOPEZ PAVEZ**, todos ya individualizados.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, y 14 de la Ley 18.287, artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496, y demás pertinentes; **SE DECLARA:**

A.- Que, NO HA LUGAR a la denuncia infraccional deducida por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director Regional del Maule don ESTEBAN PEREZ BURGOS, rolante a fs. 21 y ss., en contra de **CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, representada legalmente por don **ANGEL LOPEZ PAVEZ**, o quien haga sus veces de Jefe de Local, ya individualizados en la parte expositiva de la sentencia.

B.- Que cada parte pagará sus costas.

REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVÉSE EN SU OPORTUNIDAD.

Causa Rol N° 8949-2016

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular, del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó Sra. Pamela Quezada Apablaza, Secretaria Titular.

29 NOV. 2017

se enviaron cartas certificadas
a **MARIA ZURITA RAMIREZ**
Pedro MALVA BALON
notificándose la resolución precedente
Recepcionado en oficina de Correos de Talca
el **30 de noviembre 2017**

Secretaria Abogado

