

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA

En Talca, diez de Enero de dos mil dieciocho.

VISTOS:

En este PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL de TALCA, se instruyó Causa Rol N° 8950-2016 originada por denuncia infraccional de fojas 21 y ss., interpuesta por Esteban Pérez Molina, director del Servicio Nacional del Consumidor Región del Maule, en representación de éste, ambos domiciliados en calle 4 Oriente N° 1360 de la comuna de Talca, en contra de CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., RUT N° 99.500.840-8, con domicilio en calle 8 Oriente N° 1477 de la ciudad de Talca, representada legalmente por Angel López Pavez de conformidad al artículo 50 C y 50 D de la Ley 19.496. La funda en que el Servicio Nacional del Consumidor, tomó conocimiento de que la denunciada CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. no dio cumplimiento al contrato celebrado con un consumidor consistente en la protección que ha de darle respecto de la administración de su tarjeta y de sus datos personales. Agrega que con fecha 24 de Octubre de 2016 fue recepcionado por la denunciante el reclamo interpuesto por doña Marilyn Concha Castro, Cédula Nacional de Identidad N° 10.229.250-2, domiciliado en 26 Sur, pasaje 1 ½ Poniente N° 0921 de la comuna de Talca con el N° R2016G1124384 en contra de la denunciada, exponiendo que por medio de una cartola informativa de Almacenes París tomó conocimiento de dos transacciones por \$400.000 y por \$240.000, las que desconoce y declara no haber efectuado o solicitado avances los días 17 de Septiembre de 2016, percatándose que no tenía su tarjeta dando aviso a la tienda la semana de Octubre quedando ésta bloqueada, y agrega que la última vez que utilizó su tarjeta fue el día 13 de Septiembre de 2016 en la tienda Easy. Agrega la denunciante que el día 07 de Noviembre de 2016 confirió traslado a la empresa denunciada CAT Administradora de Tarjetas S.A., el que respondió señalando que tras haber efectuado su investigación, procedió a anular dos compras individualizadas como 17/12/2013 Avance Jumbo \$400.000 y 17/12/2013 (debió decir 2016) Avance Jumbo \$240.000, operación que se vería reflejada en el estado de cuenta del mes de Noviembre a emitirse el día 18/11/2016 además de visualizarse la reversa de los cargos asociados al cobro de las transacciones desconocidas por su clienta, hechos que estima constituyen una clara infracción a las normas de Protección de los Derechos de Los Consumidores por lo que de acuerdo al mandato legal contenido en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496 ejercen la acción de autos, por haber vulnerado la denunciada lo dispuesto en los artículos 3 letras d) y e) y artículo 12 de la Ley 19.496, ya que los hechos denunciados constituyen una falta de seguridad en el consumo de un servicio por no haberse tomando los resguardo necesarias y debida diligencia para brindar al consumidor la seguridad necesaria respecto de su tarjeta y datos personales, no habiendo respetado el proveedor los términos, condiciones ni modalidades que se le ofrecieron a la señora Marilyn Concha Castro, ya que bajo las condiciones contractuales normales el consumidor no se hubiera visto afectado por causa de negligencia de la empresa denunciada, por lo que solicita sancionar a la denunciada al máximo legal por cada una de las disposiciones infringidas, condenándolo en definitiva a 150 U.T.M. de multa, con costas. En el segundo otrosí de su escrito acompaña documentos que rolan de fojas 1 a 9 del proceso. En el tercer otrosí acompaña en parte de prueba, con citación documento que rola de fojas 10 a 21 de autos.

A fojas 31 de autos rola constancia estampada por el receptor ad-hoc de la notificación de la acción deducida en autos contra CAT Administradora de Tarjetas S.A.

A fojas 42 y ss. de autos rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba celebrado con la asistencia de la apoderada de la denunciante Servicio Nacional del Consumidor y del abogado de la denunciada CAT Administradora de Tarjetas S.A., quien contesta la denuncia efectuada en contra de su representada por medio de escrito que rola a fojas 39 y ss. de autos, en el que alega que el denunciado de autos carece de fundamentos y solicita su rechazo, con costas. En el primer otrosí de su escrito

COPIA FIEL
DE SU ORIGINAL
1° JUZGADO POLICIAL LOCAL
TALCA



acompaña con citación, documentos que rolan de fojas 34 a 38. La parte denunciante de **Servicio Nacional del Consumidor** ratifica los documentos acompañados a su escrito de denuncia, que rolan de fojas 10 a 21 de autos bajo apercibimiento del artículo 3-2 N° 3 del Código de Procedimiento Civil y solicita se cite a absolver posiciones a don Angel López Pavez en su calidad de representante legal de **CAT Administradora de Tarjetas S.A.** cuya acta de absolución rola a fojas 48 de autos; a su vez la denunciante a **CAT Administradora de Tarjetas S.A.** ratifica los documentos acompañados en el primer otrosí de su escrito de contestación, que rolan de fojas 34 a 38 del proceso.

A fojas 49 y ss. la abogado de la denunciante **Servicio Nacional del Consumidor** solicita se tengan presente observaciones que indica.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO CONTRAVENCIONAL

PRIMERO: Que, estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por Eduardo Perez Molina, director (s) del **Servicio Nacional del Consumidor**, en representación de éste contra de **CAT Administradora de Tarjetas S.A.** representado legalmente por Angel López Pavez, todos ya individualizados, por infracción a la Ley N° 19.496, en la forma y circunstancias allí descritos y expuestos en la parte expositiva de este fallo.

SEGUNDO: Que, la cuestión controvertida es si la denunciada de autos **CAT Administradora de Tarjetas S.A.** vulneró los artículos 3 letra d) y e) y artículo 12 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, al ocasionar un menoscabo y falta de servicio a la consumidora Marylin Concha Castro por no cumplir con su deber de seguridad en la prestación del servicio, permitiendo que un tercero ajeno a la consumidora efectuara con su Tarjeta Cencosud dos transacciones o "avances" por un total de \$640.000 el día 17 de Septiembre de 2016

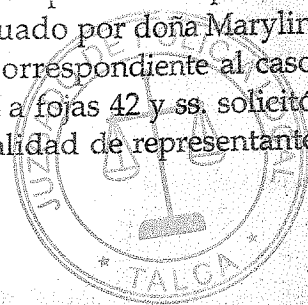
TERCERO: Que el abogado de la parte denunciada de **CAT Administradora de Tarjetas S.A.** en su escrito de fojas 39 y ss. de autos contestó la acción deducida en contra de su representada señalando que tras su representada recibir con fecha 24 de Octubre de 2016 un requerimiento referido al desconocimiento de dos avances en efectivo cargados a la Tarjeta Cencosud de doña Marylin Concha Castro, solicitados con fecha 17 de Septiembre de 2016 por un valor total de \$640.000 pagaderos en 12 cuotas, efectuó una investigación interna y con el único propósito de dar una solución al problema procedió a la anulación de las transacciones reclamadas, realizándose la reversa de éstas y de los cargos asociados, lo que se vio reflejado en el estado de cuenta en el mes de Noviembre de 2016. Agrega que sin perjuicio de lo anterior resulta necesario establecer que es de responsabilidad del cliente el resguardo de su tarjeta y clave las que son utilizadas en conjunto en la máquina POS, certificando que las transacciones son seguras y confiables y añade que los avances reclamados fueron obtenidos de conformidad al contrato, cumpliéndose el protocolo respecto del uso y que posteriormente al cobro de éstos la clienta se percata de que había extraviado su tarjeta Cencosud, responsabilidad que no se le puede imputar a su representada, pese a lo cual ésta efectuó la reversa de los cobros por lo que no se generó ningún cobro, no existiendo ningún perjuicio que reparar. Termina solicitando el rechazo de la denuncia de autos, con costas.

CUARTO: Que a fin de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, la parte denunciante de **Servicio Nacional del Consumidor** acompañó al proceso documentos rolantes de fojas 10 a 20, consistentes en el Reclamo efectuado por doña Marylin Concha Castro, Cédula Nacional de Identidad N° 10.229.250-2, correspondiente al caso N° R2016G1124384 y en audiencia de comparendo cuya acta rola a fojas 42 y ss. solicitó se citara a absolver posiciones a don Angel Lopez Pavez en su calidad de representante

LA PRESENTE ES COPIA DEL ORIGINAL N° 10.229.250-2, correspondiente al caso N° R2016G1124384 y en audiencia de comparendo cuya acta rola a fojas 42 y ss. solicitó se citara a absolver posiciones a don Angel Lopez Pavez en su calidad de representante

28 FEB 2018

1° JUZGADO POLICIAL LOCAL TALCA



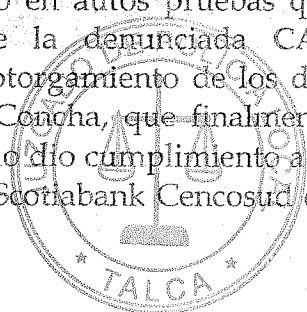
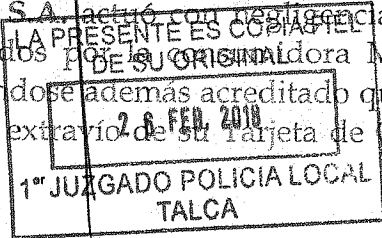
de la denunciada CAT Administradora de Tarjetas S.A., cuya acta de absolución rola a fojas 48 del proceso.

QUINTO: Que con el mismo fin de acreditar lo expuesto en su defensa la parte denunciada de CAT Administradora de Tarjetas S.A. en el primer otrosí de su escrito de fojas 39 y ss. acompañó documentos que rolan de fojas 36 a 38 de autos, consistentes en Estado de cuenta de fecha 18 de Noviembre de 2016 de la tarjeta N° 61522803230570616 a nombre de Marylin Concha (fjs. 36 y 37) y Copia Simple de Carta de Respuesta enviada a SERNAC por parte de CAT Administradora de Tarjetas S.A. por requerimiento N° R2016G1124384 (fjs. 38), no objetados.

SEXTO: Que los documentos acompañados por la denunciante SERNAC a fojas 13 y 14 de autos, consistente en Estado de Cuenta Tarjeta Scotiabank Cencosud a nombre de Marylin Concha de fecha 18/09/2016, no objetado, efectivamente da cuenta de haberse efectuado dos avances en Jumbo Talca, modalidad 12 cuotas, el día 17 de Septiembre de 2016, por la suma de \$400.000 y \$240.000 respectivamente, transacciones, que la titular de la tarjeta desconoce haber efectuado y que finalmente motivaron la presente causa. Que a su vez el documento acompañado por la denunciada CAT Administradora de Tarjetas S.A. a fojas 36 y 37, no objetado, consistente en Estado de Cuenta Tarjeta Scotiabank Cencosud a nombre de Marylin Concha de fecha 18/11/2016, da cuenta de haberse efectuado la reversa de los cargos por los avances desconocidos por la consumidora Marylin Concha por las sumas de \$400.000 y \$240.000, además de los cargos, impuestos y gastos por servicios asociados a dichos avances, por lo que a juicio de esta Sentenciadora se encuentra acreditado que los avances reclamados y los cobros asociados a éstos fueron anulados por la denunciada.

SEPTIMO: Que resulta necesario determinar si al momento de otorgar los avances reclamados por la consumidora Marylin Concha, que dan origen a estos autos, la denunciada CAT Administradora de Tarjetas S.A. actuó con la debida diligencia, respetando su deber de otorgar seguridad en la prestación del servicio de crédito como aseguró haberlo hecho en su escrito de contestación de fojas 39 y ss. Que en este sentido la propia denunciante SERNAC en su escrito de denuncia señala que la consumidora Marylin Concha, habría extraviado su tarjeta (se refiere a la Tarjeta Scotiabank Cencosud), dando aviso a la tienda la semana de Octubre la cual quedó bloqueada; y agrega que la última vez que utilizó su tarjeta fue el día 13 de Septiembre de 2016. Es decir la clienta Marylin Concha desconoce el destino de su tarjeta Scotiabank Cencosud desde el día 13 de Septiembre de 2016 hasta un día indeterminado del mes de Octubre del mismo año en que dice haberla bloqueado, lo que no fue acreditado en autos. Que la Ley 20.009 en su artículo 1° es claro en señalar que para limitar su responsabilidad en casos de hurto, robo o extravío, los tarjetahabientes de tarjetas de crédito deben dar aviso pertinente al organismo emisor, lo que claramente en el caso de autos no ocurrió, por cuanto la consumidora tarjetahabiente Marylin Concha sólo se percató del extravío de su tarjeta en forma posterior a que se efectuaran las transacciones que reclaman, y es más ella misma indica que la última vez que la utilizó fue el día 13 de Septiembre de 2016, sin dar luces del destino de su tarjeta en los días posteriores. Que si bien la letra d) del artículo 3 de la Ley N° 19.496 otorga a los consumidores el derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, impone como contraparte el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, siendo responsabilidad de cada consumidor la custodia de sus tarjetas de crédito.

OCTAVO: Que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes de convicción reseñados en los considerandos precedentes, en forma objetiva y conforme a las disposiciones del artículo 14 de la Ley 18.287 y no existiendo en autos pruebas que permitan a esta Sentenciadora acreditar que efectivamente la denunciada CAT Administradora de Tarjetas S.A. actuó con diligencia en el otorgamiento de los dos avances en efectivo reclamados por la consumidora Marylin Concha, que finalmente fueron reversados, encontrándose además acreditado que ésta no dio cumplimiento a la obligación de dar cuenta del extravío de su Tarjeta de Crédito Scotiabank Cencosud en



forma oportuna, el Tribunal concluye que no se hará lugar al denuncia de autos, por no haber sido acreditado los hechos reclamados.

NOVENO: Que con el mérito de lo razonado en los considerandos precedentes y los preceptos legales citados, el Tribunal procede RECHAZAR la denuncia infraccional deducida a fojas 21 y ss., deducida por Servicio Nacional del Consumidor Región del Maule en contra de la denunciada **CAT Administradora de Tarjetas S.A.**, representada legalmente por Angel López 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, 14 de la Ley 18.287, y 3, 12 y 58 letra g) de la Ley 19.496., Ley 20.009 SE DECLARA:

A. Que NO HA LUGAR a la denuncia de fojas 21 y ss. deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de **CAT Administradora de Tarjetas S.A.**, representado legalmente por Angel López Pavez, ya individualizados en la parte expositiva de este fallo.

B.- Que cada parte pagará sus costas.

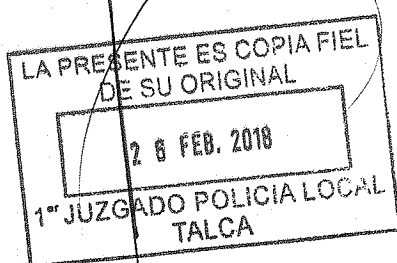
REGISTRESE. NOTIFIQUESE. ARCHIVESE.
Causa Rol No. 8.950-2016.

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó la Sra. Geraldine Morrison Parra Secretaria Letrada Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Talca.

17 ENE. 2019

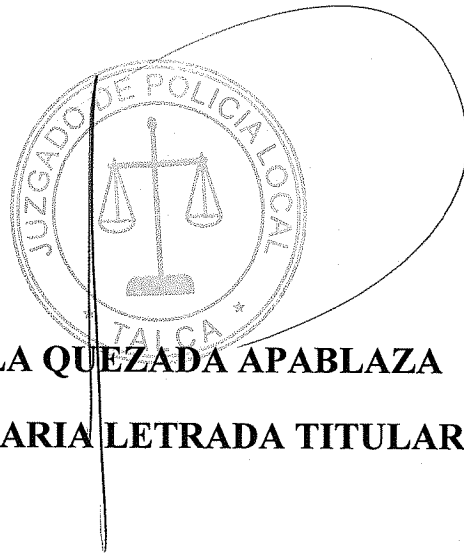
se enviaron cartas certificadas
a MARIA ZULITA RAMIREZ
Pedro NOYA BOLPIN
notificándose la resolución precedente
Recepcionado en oficina de Correos de Talca
el 13 de enero del 2018.

Secretaria Abogado



TALCA, veintiséis de febrero del dos mil dieciocho.-

CERTIFICO: Que la presente sentencia se encuentra firme y ejecutoriada.-



PAMELA QUEZADA APABLAZA
SECRETARIA LETRADA TITULAR

