

**Proceso Rol N°2094 -5-2016**  
**Segundo Juzgado de Policía Local**  
**Las Condes.**

**Las Condes, veintidós de diciembre de dos mil dieciséis.**

**VISTOS:**

A fs. 23 y ratificado a fs. 31 doña **Elena Alejandra Guajardo Avila**, empresaria, domiciliada para estos efectos en Avda. Libertador Bernardo O'higgins N° 232, departamento 132, comuna de Santiago, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Cencosud S.A., representada por don Jaime Alberto Soler Bottinelli, ambos con domicilio en Avda. Kennedy N° 9001, piso 5, 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 que terceros habrían realizado con fecha 28 de octubre de 2015, transacciones con su tarjeta de crédito Jumbo, correspondiente a un avance en efectivo por la suma de \$ 700.000.- y compras en locales de la denunciada ubicados en Maipú y Costanera Center, por las cantidades de \$ 4.990.- y \$699.990.- respectivamente; que habiendo tomado conocimiento de dichas transacciones se habría percatado que no tenía en su posesión la tarjeta de crédito señalada, impugnando ante la denunciada dichas transacciones y solicitando fueran reversadas, puesto que no habrían sido realizadas por ella, a lo cual el proveedor denunciado no habría dado lugar, sin que le proporcionara copias de los comprobantes respectivos, o exhibiera los videos de grabación de las cámaras de seguridad de las cajas en que se habrían concretado las referidas operaciones, vulnerando con ello lo dispuesto en los artículos 3 letras d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita se condene al proveedor denunciado al pago del máximo de las multas establecidas en la Ley, y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$1.404.989.-por concepto de daño directo correspondiente a las transacciones efectuadas con su tarjeta de crédito Jumbo y la suma de \$5.000.000.- por concepto de daño moral; más intereses, reajustes y costas; **acciones notificadas a fs.39.**

A fs.47 se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante y del apoderado de la

parte querellada y demandada CAT Administradora de Tarjetas S.A., oportunidad en que se contestaron las acciones en minuta escrita incorporada a la audiencia, rindiéndose la prueba documental que rola en autos y que será detallada en el desarrollo de este fallo.

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

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, la parte denunciante de doña Elena Alejandra Guajardo Avila, sostiene que Cencosud 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 permitir que se vulneran los sistemas de transacciones, haciendo mal uso de la tarjeta y permitiendo la sustracción de fondos, sin requerir su cédula de identidad, además de constantes omisiones y evasivas en cuanto a la información proporcionada por el proveedor respecto de las transacciones objetadas, causándole un menoscabo pecuniario y psicológico, lo que vulneraría lo dispuesto en los artículos 3 letras d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

**SEGUNDO:** Que, Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. a fs.42, al contestar las acciones impetradas en su contra solicita su rechazo, sosteniendo que de acuerdo a sus antecedentes, cada una de las transacciones impugnadas se habrían realizado con clave segura, personal e intransferible sin intentos erróneos, clave que no habría sido modificada desde su activación con fecha 4 de noviembre de 2012; señalando que la actora habría efectuado la reapertura de la tarjeta de crédito Cencosud Mastercard con fecha 27 de noviembre de 2015, estimando que su parte no ha incurrido en las infracciones que se le imputan, y que los hechos descritos por la querellante corresponderían al delito de Uso Fraudulento de Tarjetas de crédito o debito, regulado por la Ley N° 20.009 de 1 de abril de 2005, cuya acción corresponde conocer a los Juzgados de Garantía

**TERCERO:** Que, la parte querellante y demandante a fin de acreditar los hechos en que funda sus acciones, acompañó los siguientes antecedentes: **1)** De fs.1 a 6 rolan antecedentes de reclamo por desconocimiento de avance y compra efectuados por la denunciante ante el proveedor denunciado; **2)** A fs.7 rola copia de carta enviada por la denunciante a

Cencosud efectuando reclamo de las transacciones señaladas en su querrela de fs.23; **3)** A fs.9 rola copia de comprobante de la denuncia ante la 37ava Comisaría de Vitacura de fecha 15 de diciembre de 2015; **4)** De fs. 10 a 16 rolan Estados de Cuenta de Tarjeta de Crédito Cencosud a nombre de doña Elena Guajardo correspondiente a los meses de mayo a diciembre de 2015; y **5)** De fs.17 a 20 rolan antecedentes de atención médica a nombre de doña Elena Guajardo Avila; documentos no objetados de contrario.

Que, la parte de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., no rindió prueba en autos.

**CUARTO:** Que, la cuestión controvertida resulta en determinar si la parte denunciada ha sido negligente en las medidas de seguridad brindadas en el consumo, toda vez que la querellante impugna tres transacciones realizadas con su tarjeta de crédito correspondientes a avance en efectivo por la suma de \$ 700.000.- y compras por \$4.990.- y \$699.999.-; todas realizadas el día 28 de octubre de 2015, hecho en que se habría utilizado fraudulentamente su tarjeta, ya que la habría extraviado después de utilizarla por última vez con fecha 23 de octubre de 2015, percatándose de ese hecho sólo la última semana de octubre de 2015.

**QUINTO:** Que, si bien la parte denunciada ha impugnado las transacciones efectuadas con su tarjeta de crédito Cencosud el día 28 de octubre de 2015, correspondientes a las detalladas con esa fecha en el documento de fs. 15 y 15vta., consistentes en avance en efectivo y compras en los locales Mega Johnson Maipú y Mall Costanera Center, cabe señalar que la realización de las transacciones requiere la utilización de clave personal y secreta, sin que se haya acreditado en el proceso la clonación de la tarjeta y datos de la actora; habiéndose señalado que la habría extraviado después de la última vez que la utilizó; que, es asimismo relevante establecer que no consta en autos, que la actora haya bloqueado la tarjeta de crédito respectiva, habiendo efectuado la denuncia ante la autoridad policial, sólo con fecha 15 de diciembre de 2015, según documento de fs.9, no obstante haberse percatado de estos hechos a fines de octubre de 2015 y presentado reclamo ante el proveedor con fecha 4 de noviembre de 2015, según consta de documentos de fs. 1 y ss..

**SEXTO:** Que, en relación a los hechos denunciados, cabe señalar que respecto al derecho a la seguridad en el consumo que consagra el artículo 3 inciso 1 letra d) de la Ley N° 19.496, el consumidor debe dar

cumplimiento a una obligación correlativa, consistente en evitar los riesgos que puedan afectarle; que en la especie la parte querellante no ha acreditado haber bloqueado la tarjeta de crédito y denunciado inmediatamente el supuesto actuar fraudulento de terceros en la utilización indebida de su tarjeta de crédito, más aún, si la había extraviado como lo afirma en su demanda.

**SÉPTIMO:** Que, atendido lo declarado en las motivaciones anteriores, no habiéndose justificado suficientemente la negligencia que se le imputa a la parte querellada en la seguridad en el consumo, puesto que la utilización de la tarjeta de crédito requiere del uso de una clave que corresponde a un número secreto de exclusiva responsabilidad de su titular, como asimismo el resguardo material de la tarjeta, lo que no habría ocurrido en autos, 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 querrela y demanda civil interpuestas en su contra a fs.23 por doña Elena Alejandro Guajardo Avila.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones 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 querrela y demanda civil de fs.23 interpuesta por doña Elena Alejandro Guajardo Avila, por estimar que Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., no ha incurrido en las infracciones que se le imputan.

b) 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.

