

REPUBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE TALCA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

FECHA	Nº INGRESO
24 OCT 2017	801
SERENAC - TALCA	
0140	

ORD.: N° 982 /2018- CE.
MAT. : Comunica Sentencia
Ejecutoriada.
ANT. : Causa Rol N° 10.459/17/CE.

TALCA, 22 de Octubre del año 2018.

DE: SRA. JUEZ LETRADA TITULAR DEL PRIMER
JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.
A : SR. DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR DE TALCA.
4 Oriente N° 1360 ciudad de Talca.

En causa Rol N°
10.459/17/CE de este Tribunal, por Ley de Protección al
Consumidor, se ha ordenado oficiar a Ud., a objeto de cumplir
con lo dispuesto en el Art. 58 Bis de la Ley N° 19.496,
remitiendo al efecto copia autorizada de la sentencia
definitiva de fecha 07/09//2018 dictada en este proceso, la que
se encuentra firme y ejecutoriada.

Saluda Atentamente a Ud.



MARIA VICTORIA LLEDO TIGERO
Juez Letrada Titular

PAMELA QUEZADA APABLAZA
Secretaria Letrada Titular

80

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA**

En Talca, a siete de septiembre de dos mil dieciocho

VISTOS:

Ante este PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL de TALCA, se instruyó Causa Rol N° 10.459-2017 originada por denuncia infraccional interpuesta a fs. 14 y ss. por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director de la Región 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 ANDRES LOPEZ PAVEZ, ambos con domicilio en calle 8 oriente N° 1477, Talca; por vulneración de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus arts. 3 letra d) y e), 12, y 23. En el segundo y tercer otrosí, acompaña documentos.

A fs. 62 y ss. rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia del SERNAC representado por su apoderada; y de la parte denunciada "CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A." representada por su abogada. La parte denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes. La parte denunciada realiza sus descargos mediante minuta escrita que rola a fs. 36 y ss. del proceso, solicitando el rechazo de la acción, con costas. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. La parte denunciante ratifica los documentos rolantes a fs. 1 y ss. de autos. La parte denunciada acompaña la documental rolante a fs. 41 y ss. La parte denunciante solicita como diligencia la absolución de posiciones del representante legal de la denunciada don ANGEL ANDRES LOPEZ PAVEZ.

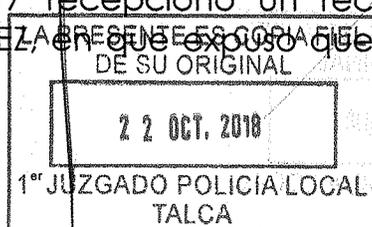
A fs. 69 rola acta de absolución de posiciones del representante legal de la denunciada don ANGEL ANDRES LOPEZ PAVEZ.

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 de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS, en contra del "**CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**", representada legalmente por don ANGEL ANDRES LOPEZ PAVEZ, por vulneración de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus arts. 3 letra d) y e), 12, y 23.

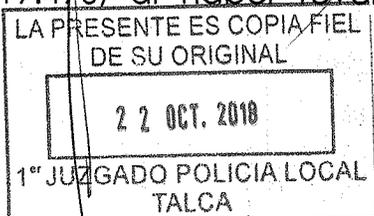
SEGUNDO: Que, el SERNAC fundamenta su acción en que con fecha 13 de diciembre de 2017 recepcionó un reclamo interpuesto por don JORGE CHAMORRO SUAREZ, en que expuso que Paris informo que el día 31-10-2017



se realizó una compra por internet por un monto de \$303.980, la que desconoce el día 7-11-2017. Luego, el 21-11-2017 le llega el estado de cuenta con compras realizadas en otras partes del mundo por un monto de \$330.592; por lo que Paris realizó un abono a la cuenta de \$303.980 mientras se investiga el caso, señalando diversos plazos para resolver la solicitud. Agrega SERNAC que la empresa respondió al requerimiento anulando la compra realizada el 31.10.2017 por un monto de \$303.980, en conjunto con los cargos de tarjeta generados. Sin embargo respecto a las siguientes compras cobradas en dólares: 1) Transacción realizada con fecha 01.11.2017 en PLAYSTATION NETWORK por US\$65,99; 2) transacción de fecha 01.11.2017 en SKRILL por US\$180,942; 3) transacción de fecha 01.11.2017 en SKRILL por US\$67,49; y 4) transacción de fecha 02.11.2017 realizada en Neteller por US\$102,25; no se acoge la solicitud dado que el uso y resguardo de la tarjeta es de responsabilidad del cliente

Expone la denunciante que el proveedor infringió la obligación de no respetar los términos, condiciones y modalidades según las cuales se ofreció el servicio respectivo, además de no prestar la asistencia debida al consumidor, y no entregar una seguridad en el consumo del servicio prestado, al haber un tercero que ilícitamente realizó compras en la página web de la empresa denunciada sin mayores problemas, existiendo un actuar negligente de la empresa.

TERCERO: Que la denunciada "CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.", al realizar sus descargos señala que con fecha 15 de diciembre se le informó al consumidor que se eliminaría la compra realizada a través del portal PARIS.CL, y respecto de las compras en dólares, el requerimiento fue derivado a MasterCard a fin de iniciar una investigación. Sin embargo, el 27 de febrero de 2018 el consumidor presentó un nuevo reclamo por el desconocimiento de compras realizadas con su tarjeta Scotiabank Cencosud MasterCard, el que no es mencionado por el SERNAC, siendo las mismas compras que motivaron la denuncia de autos. Respecto a este último reclamo, se informó que la compra realizada en Paris Internet por \$303.980 fue reversada en su totalidad el 12 de diciembre de 2017, junto con los cargos asociados. La compra realizada en PLAY STATION NETWORK por \$42.036 también fue reversada en su totalidad. Y respecto de las tres compras restantes, no se detectaron anomalías, ya que éstas se cursaron en comercio electrónico seguro, donde se requiere conocer el número de tarjeta, la fecha de expiración de la misma y el código de seguridad denominado CVV; siendo el uso y resguardo de la tarjeta responsabilidad del cliente. Manifiesta que para realizar compras a través de internet se requiere conocer la clave personal del cliente para ingresar al sitio privado, conocer el rut del cliente y número de tarjeta. Sin embargo, agrega que el 13 de marzo de 2018 el cliente envió un correo electrónico a la empresa aportando nuevos antecedentes, con los que el área de riesgos acogió su requerimiento y con fecha 19 de marzo de 2018 se anuló la totalidad de las transacciones por un monto de \$288.555, lo que se vio reflejado en estado de cuenta de los meses de marzo y abril. En razón de lo anterior, estima que su representada no ha infringido la ley 19.496, al haber reversado todas las compras y gastos asociados a ella.



CUARTO: Que a objeto de acreditar su versión de los hechos, la parte denunciante SERNAC acompañó los documentos que rolan a fs. 6 y ss. de autos, no objetados, consistentes en antecedentes de reclamo administrativo realizado por el consumidor ante SERNAC. Además, absolucón de posiciones del representante legal de la denunciada don ANGEL ANDRES LOPEZ PAVEZ.

Que la documental rendida por esta parte acredita que, con fecha 13 de diciembre de 2017, el consumidor don Jorge Chamorro Suarez ingresó un reclamo a SERNAC contra CAT Administradora de Tarjetas S.A. por los mismos hechos que dieron origen a estos autos. También, consta a fs. 13 que la denunciada al responder el reclamo indica que se anulará la compra por la suma de \$303.980 conjuntamente con los cargos generados. Sin embargo respecto a las demás compras no se acoge la solicitud y los antecedentes fueron derivados a la Marca MasterCard a objeto de investigar los hechos.

En relación a la absolucón de posiciones de don ANGEL ANDRES LOPEZ PAVEZ en su calidad de representante de la denunciada, no aporta ningún antecedente al proceso, toda vez que refiere que la empresa no asumió que las transacciones fueron realizadas fraudulentamente; y que su representada presentó la debida asistencia al esclarecimiento de los hechos y búsqueda de reparaciones al afectado, realizando las rebajas del total de todos los cargos y costas generadas.

QUINTO: Que la parte denunciada a objeto de acreditar los hechos expuestos en su defensa acompaña la documental que rola a fs. 41 y ss., no objetada, consistente en respuestas entregadas por su parte al SERNAC con fecha 15 de diciembre de 2017 y 06 de marzo de 2018, estados de cuenta del consumidor y comprobante de reversa de intereses y gastos de cobranza asociados a la tarjeta de Jorge Chamorro Suarez.

Que consta de la prueba documental rendida por esta parte a fs. 41 a 44, que se le informó a SERNAC que respecto de las compras desconocidas por el cliente éstas serían reversadas en su totalidad junto con los cargos correspondientes; excepto las tres que fueron en realizadas en dólares, por cuanto fueron realizadas en comercio electrónico seguro, por lo que se requiere conocer el número de tarjeta, la fecha expiración de la misma y el código de seguridad denominado CVV; por lo que el uso y resguardo es responsabilidad del cliente. Sin embargo, consta en los estados de cuenta de fs. 50 y ss., que la totalidad de las compras que el consumidor impugnó fueron reversadas de su cuenta, junto con los intereses y gastos de cobranza (fs. 58).

SEXTO: Que, atendido los antecedentes y pruebas rendidas en el proceso, ha quedado acreditado en autos que con fecha 31 de octubre; 01 y 02 de noviembre de 2016, se efectuaron compras con la tarjeta Scotiabank Cencosud MasterCard de don Jorge Chamorro Suarez, las que este último desconoció, realizando los correspondientes reclamos ante el SERNAC.

Asimismo, consta de la prueba rendida, que la empresa denunciada reversó de la cuenta del consumidor la totalidad de las compras impugnadas con sus correspondientes intereses y gastos de cobranza generados luego de haber realizado una investigación de los hechos.

Que por lo expuesto precedentemente, esta sentenciadora llega a la convicción que existe infracción a la Ley 19.496 por parte de la denunciada,

LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE SU ORIGINAL
22 OCT. 2018
1º JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA



por cuanto ésta reconoce que investigó las compras desconocidas por el consumidor, procediendo por ende, a reversarlas en su totalidad, luego que el cliente aportara nuevos antecedentes, lo que hace concluir que la denunciada ha reconocido, al menos tácitamente, que durante la investigación se detectó algún tipo de anomalía, actuando con negligencia en la entrega de un servicio, causando menoscabo al consumidor debido a la falta de un sistema de seguridad eficiente y adecuado, que impida que terceras personas accedan a la cuenta del consumidor y se efectúen transacciones mediante internet, las cuales posteriormente fueron cargadas a la cuenta del cliente y desconocidas por él, lo que no hace sino más de demostrar que el sistema de seguridad de CAT Administradora de Tarjetas S.A. es vulnerable frente a terceros, lo cual hizo procedente acoger el reclamo deducido por el cliente, descontando de sus estados de cuenta los montos cobrados por estos conceptos, más los intereses y gastos de cobranza, subsanando así la infracción cometida.

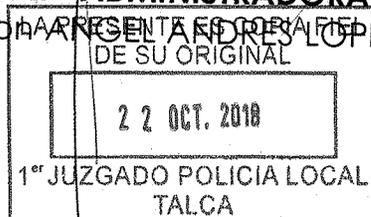
SEPTIMO: Que al ser ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes reseñados en los considerando anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana crítica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, el Tribunal llega a la conclusión que el actuar de la denunciada ha sido constitutivo de infracción a la Ley de Protección del Consumidor, específicamente a sus artículos 12 y 23, por lo que la denuncia deberá ser acogida.

OCTAVO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal PROCEDE A ACOGER LA DENUNCIA INFRACCIONAL deducida en lo principal de fs. 14 y ss., por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS en contra de "**CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**", representada legalmente por don ANGEL ANDRES LOPEZ PAVEZ, o de quien haga sus veces de jefe de local, todos ya individualizados.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14, 52 y 54 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 19 de la Ley 18.287, y 1, 3 letra d) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496; y demás aplicables en la especie; **SE DECLARA:**

A.- Que **HA LUGAR** a la DENUNCIA INFRACCIONAL, deducida en lo principal de fs. deducida a fs. 14 y ss., por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS en contra de "**CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**", representada legalmente por don ANGEL ANDRES LOPEZ PAVEZ, o de quien haga sus veces de jefe de local, todos ya individualizados.

B.- Que, se **AMONESTA**, por esta única vez a la denunciada "**CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**" representada legalmente por don ANGEL ANDRES LOPEZ PAVEZ, o de quien haga sus veces



de jefe de local, ya individualizados; haciendo presente que a futuro deberá adoptar las medidas necesarias a objeto de mantener un sistema de seguridad adecuado que impida que se afecten los derechos de los consumidores en el consumo de bienes o en la prestación del servicio.

C.- Que no se condena en costas a la denunciada.

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

Causa Rol N° 10.489-2017.

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.

LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE SU ORIGINAL
22 OCT. 2018
1° JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA



TALCA, veintidós de octubre del dos mil dieciocho.-

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



PAMELA QUEZADA APABLAZA
SECRETARIA LETRADA TITULAR