

Santiago, Jueves 3 de mayo de 2018

Notifico a Ud. que en el proceso N° 36.301-M-2016/WDP se ha dictado con fecha **03/05/2018**, la siguiente resolución:

Cúmplase.

Desígnase actuario y receptora ad hoc a la abogada Sra. María Soledad Cooper I. a contar de la fecha de la presente resolución.


SECRETARIA ABOGADO



001934

 **SANTIAGO**
Ilustre Municipalidad
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI 980 PISO 2
CAS. N° 10 SUC. TRIBUNALES
SANTIAGO



SEÑOR (A)
JUAN CARLOS LUENGO PEREZ
TEATINOS 333 PISO 2
SANTIAGO

I MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
FRANQUEO CONVENIDO
RES. EXTA. N° 1192 DEL 8.10.74
NACIONAL

ROL N° 36.301-M-2016 /WDP
CERTIFICADA N° 5154958

8 CARTA CERTIFICADA 23
A (EMPRESAS) 304831577

BT \$0

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO - 2DO JUZG



C.A. de Santiago

Santiago, cuatro de abril de dos mil dieciocho.

Proveyendo a los folios 111959 y 112498, téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de diecisiete de junio de dos mil diecisiete, escrita a fojas 61 y siguientes, con prevención de la Ministra señora Solís, quien estuvo por rebajar la multa.

Regístrese y devuélvase .

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-1341-2017.

Pronunciada por la **Octava Sala de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, Presidida por la Ministra señora Gloria Solís Romero e integrada por el Fiscal Judicial Daniel Calvo Flores y por el abogado integrante señor Gonzalo Ruz Lartiga.

GLORIA MARIA SOLIS ROMERO

MINISTRO

Fecha: 04/04/2018 12:58:57

DANIEL JOSE CALVO FLORES

FISCAL

Fecha: 04/04/2018 12:15:11

GONZALO ENRIQUE RUZ LARTIGA

ABOGADO

Fecha: 04/04/2018 12:12:39

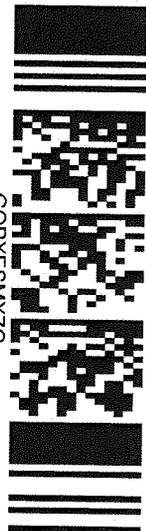
GOPXESMXZG



Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Gloria Maria Solis R., Fiscal Judicial Daniel Calvo F. y Abogado Integrante Gonzalo Ruz L. Santiago, cuatro de abril de dos mil dieciocho.

En Santiago, a cuatro de abril de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

GQPXESMXZG



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.

A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental, Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua

Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.

003474



PROCESO N°36.301-2016-WD.-
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.-
SANTIAGO, Diecisiete de Junio del año 2017.-



VISTOS:

A fs.7 rola Formulario Único de atención de público;

A fs.8 rola carta de Juan Carlos Luengo Pérez a CAT ADMINISTRADORA DE TARJETA S.A.;

A fs.9 rola Formulario de Identificación de titular adicionales y productos;

A fs.10 rola carta de Juan Carlos Luengo Pérez a ANA ARAYA ALCAYAGA;

A fs.11 y 12 rolan Estados de Cuenta Tarjeta Cencosud, a ANA ARAYA ALCAYAGA;

A fs.13 rola carta de Juan Carlos Luengo Perez Director Regional Metropolitano;

A fs.14 rola certificado de defunción de ANA ELENA ALCAYAGA ROJAS;

A fs.15 rola Declaración Jurada;

A fs.18 rola denuncia formulada por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ Abogado Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, en contra de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TRAJETAS S.A. Representada legalmente por don EULOGIO GUZMAN LLONA por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor; Denuncia notificada a fs.35;

A fs.38 rola escrito de contestación de denuncia;

A fs.41 rola carta de Cecilia Quintral Gomez , analista servicio atención al cliente , CAT Administradora de Tarjetas S.A., a Alex Villalobos Ribal, Director de conducta de Mercado , Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras;

De fs.42 a fs.47 rolan estados de cuenta nacional de tarjeta de crédito de ANA ARAYA;

A fs.48 rola comparendo de contestación y prueba;

A fs.51 rola escrito de objeta y observa documentos;

A fs.59 rola Ord. N°2318 de la Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras, y con lo relacionado y,

CONSIDERANDO:

1°.- Que don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ Abogado Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación denunció a CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. Representada legalmente por don EULOGIO GUZMAN LLONA por infracción a la ley 19.496;

2°.- Que la infracción se hace consistir en que CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. Habría infringido la ley 19.496, debido a la falta de seguridad y profesionalidad de la empresa en la prestación de sus servicios, al no contar con todos los medios de resguardo que permitan a sus clientes ejercer sus servicios con un óptimo estándar de seguridad y calidad, entre otros aspectos de Servicio al cliente, los art. 3 letra a) d), 12 y 23 de la ley 19.496;

3°.-Que a fs. 38 MIGUEL ANGEL GAMBOA SCHELL abogado en representación de CENCOSUD A fs.38 manifiesta en suma que:
El reclamo del consumidor fue acogido completamente por el área de fraude de CENCOSUD con fecha 19 de Agosto de 2016 y

la deuda fue completamente reversada el 23 de Agosto del mismo año, lo que se ve reflejado en el estado de cuenta de septiembre de 2016 enviado a la denunciante;

Las transacciones reclamadas fueron por un monto de \$800.000.- Cencosud con fecha 16 de Noviembre de 2016 procedió a informar lo señalado al Sr. Alex Villalobos Ribal, Director de Conducta de Mercado, de la Superintendencia de Banco e Instituciones financieras y la carta fue firmada por la Srta. Cecilia Quitral Gómez, Analista Servicio Atención al cliente de CAT Administradora de Tarjetas S.A;

4°.-Que la parte denunciante rindió prueba documental de fs.1 a 16;

5°.-Que la parte querellada para desvirtuar los cargos formulados en su contra presentó prueba documental de fs.41 a fs.47;

6°.-Que junto con lo anterior, se ofició a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras quien a fs. 59, confirma los dichos de la denuncia en el sentido de que CAT Administradora de Tarjetas S.A. anuló las transacciones reclamadas;

7°.-Que es un hecho indesmentible que a la fecha en que se realizaron las transacciones con la tarjeta adicional de doña Ana Araya Alcayaga, esto es, durante el año 2016, según documento de fs.12, doña ANA ELENA ALCAYAGA ROJAS, titular de la tarjeta adicional, había fallecido el 19 de Diciembre de 2010, según certificado de defunción de fs.14, por lo que ante esa evidencia no resulta lógico que ADMINISTRADORA CAT no haya dado una respuesta satisfactoria en ese momento a la consumidora, indicando de manera formal un plazo para ello lo que obligó en la práctica a la consumidora a recurrir a la Superintendencia de Bancos e

Instituciones Financieras pese a existir ya un reclamo ante el Sernac, y solo ante esta última instancia, obtener una respuesta clara en relación al reclamo formulado;

8°.- Que el Tribunal, apreciando el mérito de los antecedentes y prueba producida en autos, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, debe dar por establecido que CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. representada legalmente por don EULOGIO GUZMAN LLONA, infringió lo dispuesto en el art. 3 letras d) y e) la Ley N° 19.496, sobre protección al consumidor, al permitir que terceros utilizaran la tarjeta sin consentimiento de la consumidora al no adoptar las medias de resguardo necesarias para no afectar el patrimonio de la consumidora;

9°.-Que el art.24 de la ley 19.496 establece una sanción de hasta 50 UM para quienes infringan sus normas;

10°.-Que con respecto a las costas solicitadas, el Tribunal debe considerar lo dispuesto en el Art. 50 de la Ley 15.231 que faculta al Juez de Policía Local, para condenar en costas a la parte vencida, sin que sea preciso, que lo sea totalmente como lo exige el Art. 144 del Código de Procedimiento Civil en las causas que conocen los Tribunales Ordinarios de Justicia;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13 y 14 de la Ley N°15.231 y Arts. 1, 9,14, 17 y 23 de la Ley 18.287 y Arts. 50 y ss. de la ley 19.496

SE DECLARA:

Que se acoge la denuncia formulada por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ Abogado Director Regional

Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación en contra de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. representada legalmente por don EULOGIO GUZMAN LLONA, y se le condena al pago de una multa de 45 UTM por infracción a la ley 19.496, con costas;

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y ARCHÍVESE
en su oportunidad legal;

**DECRETADO POR EL JUEZ TITULAR: DON MANUEL NAVARRETE
POBLETE.-**

**SECRETARIA ABOGADO: SEÑORA ISABEL OGALDE
RODRIGUEZ.-**

