Foja ciento veintinueve (129)

Rol N°4457.16 CR

## Curicó, treinta de Junio de dos mil diecisiete

### VISTOS.

A fojas veinticuatro y siguientes, doña Karina del Carmen Vásquez Santelices, cédula de identidad N°13.596.555-3, domiciliada en Villa Conavicoop, pasaje Augusto Santelices N° 0899 de la comuna de Curicó, deduce querella infraccional en contra de la empresa Cencosud Jumbo, rut N°93.834.000-5, representante legal don Jaime Soler Bottinelli, ambos con domicilio en Avenida Kennedy N° 9001, cuarto piso de la comuna de Las Condes, y todo ello por los motivos de hecho y derecho que expone: I.- Antecedentes y relación circunstancial de los hechos: 1.- Que el 4, 10 y 12 de agosto del año en curso, señala que hicieron uso de su tarjeta Cencosud, realizando compras en Jumbo de la Dehesa y Jumbo de La Reina de la ciudad de Santiago, según lo informado por dicha empresa. Indica que estas compras no fueron realizadas por ella, ya que argumenta que vive en Curicó y nunca ha viajado a Santiago para hacer compras en esas comunas. Agrega que ella trabaja en Curicó y consta en el libro de asistencia que esos días estuvo en su lugar de trabajo. Además señala que su tarjeta Cencosud no ha sido extraviada, está en su poder, no tiene adicionales a ella y no posee clave para hacer compras por vía electrónica. 2.- Que, al enterarse de la existencia de estas compras que no había efectuado, hizo reclamo a través de la línea 600 de Cencosud, indicándole que debía realizar un trámite de "desconocimiento de compra". Solicitó a través del llamado toda la información posible, sin embargo le indicaron que no podían darle copia de las boletas de las respectivas compras efectuadas en el Supermercado Jumbo, porque no les aparece en el sistema y la única solución que le dieron es que debía viajar a Santiago a pedir las copias de las boletas. Hace presente que la única comunicación que ha tenido con Cencosud es por vía telefónica, línea 600, para saber en qué va su reclamo, dándole respuestas diferentes y sin darle una solución concreta. 3.- Que el día 9 de septiembre de 2016, precisa que llamó nuevamente, y le informaron que la empresa Cencosud resolvió que debía cancelar las compras efectuadas en Jumbo, lo cual asciende a la suma total de \$689.973 (seiscientos ochenta y nueve mil novecientos setenta y tres pesos), la razón de la resolución es que las compras las había efectuado de forma presencial y no había otra solución. El 12 de septiembre vuelve a realizar un reclamo, ya que no iba a responder por compras que jamás ha efectuado y además por esa suma de dinero. Hace presente que al efectuar la denuncia a la P.D.I., le informaron que ocurren muchos fraudes como al que se vio afectada, realizando la denuncia a Fiscalía. Arguye que la empresa Cencosud no le ha querido proporcionar la documentación solicitada, como las copias de las boletas del supermercado, por esta razón se comunicó por vía telefónica con Jumbo para exponer su situación y según ellos las ventas fueron efectuadas en forma presencial, con su tarjeta y con la clave que es su responsabilidad. Al recibir esta respuesta les solicitó que debían probar con las grabaciones efectuadas con sus cámaras de vigilancia, ya que nunca realizó esas compras ni viajó a Santiago. Que, la última vez que utilizó la tarjeta Cencosud fue el 15 de julio de 2016, para comprar una lavadora, a través de venta telefónica, en donde le pidieron todos sus datos personales y los húmeros de su tarjeta de crédito, enviando a su correo electrónico el comprobante de la transacción como

> Membrillar 443 Curicó

2 8 DTC 2018

HIZGADO DE POLICIA LOCAL

corresponde conforme a la Ley del Consumidor. Dicha compra la realizó a través del teléfono y no por internet, ya que no posee clave para hacer compras por vía electrónica. Posterior a esa compra ocurre esta compra fraudulenta de la cual fue víctima. Realizó el reclamo correspondiente a Sernac, obteniendo respuesta de ellos el día 4 de octubre de 2016, donde se indicó que Jumbo informó que las compras efectuadas, las que desconoce la actora, eran tres transacciones realizadas entre el 4 de agosto y 21 de septiembre del año en curso, a través del sitio web de Jumbo, por un monto total de \$689.973, utilizando la clave de seguridad la cual es de su responsabilidad. Además, indica que ellos agregan que trataron de comunicarse con la consumidora telefónicamente sin obtener respuesta de su parte, lo que no es efectivo ya que indica que siempre responde llamadas aún cuando sean números desconocidos. Aduce que la respuesta entregada por Cencosud es totalmente falsa, ya que como ha indicado no posee clave para efectuar transacciones por la página web, no tiene adicionales a su cuenta, jamás ha realizado una compra por internet, la tarjeta de crédito siempre ha estado en su poder. La mayoría de los reclamos fueron efectuados a través de la línea 600, otorgándole siempre una respuesta diferente, reclamos que según ellos son grabados para mayor seguridad. Establece que el día 2 de noviembre de este año, Jumbo envía a su mail la copia de las 3 boletas electrónicas nº 636983462 de fecha 10 de agosto de 2016, en donde se compró un LED RCA 40, de valor que asciende a \$229.990, a través de internet, boleta n° 63698210 de fecha 4 de agosto de 2016 en donde se compró un LED RCA 40, de valor que asciende a \$229.990, a través de internet y boleta nº 636983462 de fecha 10 de agosto de 2016, comprando nuevamente un LED RCA 40 cuyo valor es de\$229.990, a través de internet. Manifiesta que todas las compras que señaló, el despacho de los televisores, se efectuó en cada una de las tiendas, por la persona que debe haber utilizado su cuenta para efectuar estas tres compras. Estas boletas a su parecer no otorgan ninguna información sólo la individualización del producto que se compró y el precio. Precisa que le llama la atención, primero, que lo normal es que la compra por internet se realice el despacho en el domicilio del comprador, para evitar el trámite de concurrir a la tienda, cosa que aquí no sucedió. Segundo, la compra de tres LED en fechas tan cercanas, tercero, la información otorgada por Cencosud en primera instancia en orden de que la compra la había hecho en forma presencial y su última respuesta es que se hizo a través del sitio web de Jumbo. Arguye que en el supuesto que hubiese comprado por internet, jamás recibió en su correo electrónico algún comprobante de las transacciones que supuestamente había realizado, de su aceptación y del resultado exitoso de dicha compra, lo cual es obligación del vendedor, conforme a nuestra ley vigente. Expone que sólo se enteró de estas tres compras, cuando fue a la tienda París de la ciudad de Curicó a sacar un estado de cuenta. Además se imagina que deben existir grabaciones de sus reclamos, y la órdenes de despacho que llevan registro de la mercader (sic) de quien retiró los televisores LED, cargador (sic) a su cuenta. II.- Antecedentes jurídicos de la infracción: Con la finalidad de ilustrar al Tribunal sobre las normas de la Ley N° 19.496 de Protección al Consumidor que el querellado infringió, al haberse efectuado supuestamente la compra por internet, tenemos: Art. 12 A: Obligaciones del proveedor: "En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos. La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinades servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor. Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita de mismo.

> Membrillar 443 Curicó

ERTIFICO: que la presente es capia fiel de 2 8 DIC 2018

Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato". Art. 23: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo." Art. 32 inciso 2: "Tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos o de aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos." Por lo que, en mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas, artículos 1 y 7 y demás pertinentes de la Ley N° 18.287, interpone querella Infraccional en contra del proveedor ya individualizado, solicitando se acoja a tramitación, y se condene a la contraria en definitiva al máximo de las penas que establece la ley, artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas. Al primer otrosí: Karina Del Carmen Vásquez Santelices, cédula de identidad N°13.596.555-3, domiciliada en Villa Conavicoop, pasaje Augusto Santelices N° 0899 de la comuna de Curicó, en virtud de lo dispuesto en los artículos 3 e), 50 a), b) y c) de la Ley N° 19.496, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa Cencosud Jumbo, rut N°93.834.000-5, representante legal don Jaime Soler Bottinelli, ambos con domicilio en Avenida Kennedy N° 9001, cuarto piso de la comuna de Las Condes, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 c) inciso final y 50 d) de la Ley N° 19.496, todo ello por los motivos de hecho y derecho que expone. En virtud del principio de economía procesal, da por enteramente reproducidos y hace propios, los hechos y antecedentes expuestos en lo principal de esta presentación. Sin perjuicio de lo anterior, los hechos conocidos y latamente explicados en la querella de autos, le han causado los siguientes perjuicios patrimoniales y extra patrimoniales: L- Daño Emergente: Toda esta situación que se ha presentado respecto de la compra fraudulenta con su tarjeta de crédito Cencosud, le ha ocasionado perjuicios en el sentido que la empresa la responsabiliza de las compras ya señaladas por un monto cercano a los setecientos mil pesos (\$700.000), cantidad de la que la responsabilizan del pago, no contando con los medios económicos. Expresa además que ella no ha comprado los productos individualizados en lo principal de la presentación, que su sueldo no es alto, corresponde al de una asistente de seguros, tiene dos hijos escolares, gastos en su hogar, gastos que incurrió en pasajes, almuerzos en la ciudad de Santiago para hacer esta presentación ya que vive en Curicó, los días de permiso en el trabajo, los cuales serán descontados de su sueldo, notificaciones que se deben realizar por receptor ad-hoc y patrocinio de un abogado para la tramitación de la presente causa, cuyo monto supera a lo que percibe. De allí que este concepto se ha valorado en \$3.000.000.- II.- Lucro Cesante: Respecto a este punto ha tenido que dejar de utilizar y comprar en las tiendas Cencosud por su situación de morosidad, ya que habitualmente utiliza esta tarjeta para comprar artículos en oferta en dicha tienda sobre todo en estas fechas de fin de año, en que los gastos son numerosos y siempre en forma presencial lo

> Membrillar 443 Curicó

\8 DIC 2018

ciento heinte y dos, 132

### Primer Juzgado de Policía Local Curicó

que se hace imposible realizar en la actualidad. Expresa que sin perjuicio, de lo anterior reitera que la compra fraudulenta, que según la empresa fue efectuada por vía electrónica investigada en estos autos tuvo como causal basal exclusiva la falta de seguridad que proporciona esta empresa a sus clientes, ya que no se resguardó como corresponde a las obligaciones del proveedor al momento de la protección de sus antecedentes personales, fueron totalmente vulneradas, ya que la única forma de realizar las compras con cargo a su tarjeta, es que alguien manejará los dígitos de aquella, situación que debe haber ocurrido cuando compró una lavadora por vía telefónica y le solicitaron los dígitos de su tarjeta y posterior a esta compra, ocurre la compra fraudulenta. De allí que este concepto lo ha valorado en \$1.000.000. III.- El daño moral: Establece que el daño moral, los Tribunales Superiores de Justicia lo han definido como: "El daño moral debe ser entendido como el sufrimiento o afección psicológica que lesiona el espíritu, manifestado en dolores e inquietudes espirituales y pesadumbres." Todo lo anterior le ha ocasionado un costo enorme en lo emocional, ya que ha tenido problemas con su marido por esta situación, no duerme en las noches pensando la forma de solucionar el pago de cuotas de estos televisores que jamás adquirió para su persona, la presión de su empleador para que solucioné rápidamente esta situación, ya que se le sugirió no estar en problemas en Dicom, por ser mala imagen a la empresa, además indica que jamás se había visto envuelta en una situación de esta naturaleza, precisando que es una persona responsable en el pago de sus cuotas en las diferentes tiendas en las que tiene crédito, por último la angustia de donde sacará dinero para cubrir los gastos que le implicará la presentación de esta demanda, tanto procesales como personales. Esta situación le ha causado una depresión por la angustia sufrida durante todo este período y más encima diversas respuestas que la empresa le entrega cada vez que va a consultar sobre una solución a su problemática, que causa una total incertidumbre a su persona y actualmente las llamadas diarias de una empresa de cobranza externa para indicarle que está en morosidad por las compras de los tres televisores Led. Por lo expuesto, este daño lo avalúa en la suma de \$10.000.000.-Concluye que los gastos detallados ascienden a un total de \$14.000.000.- En relación a los reajustes e intereses: Teniendo presente que la reparación de los perjuicios y daños sufridos por esta situación causada por la empresa Jumbo-Cencosud y que deben ser reparados en forma íntegra, solicita que las sumas demandadas se ordenen pagar con los reajustes e intereses que la ley señala. IV.-Antecedentes jurídicos: Conforme a lo establecido en la letra e) del artículo 3 de la ley N° 19.469 (sic), que señala "son deberes y derechos básicos del consumidor "El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor", y lo dispuesto en el artículo 50 inciso 2 de la Ley N°19.946, artículo 5 de la Ley N° 20.009 y demás normas pertinentes de aplicación al caso concreto. En virtud de lo expuesto, disposiciones legales citadas, las contenidas en la querella, y demás normas que se estime pertinentes interpone Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra de la empresa Cencosud Jumbo, rut N°93.834.000-5, Representante legal don Jaime Soler Bottinelli, ambos con domicilio en Avenida Kennedy N° 9001, cuarto piso de la comuna de Las Condes, se acoja en todas sus partes y, en definitiva se declare: 1.- Que se deje sin efecto las compras fraudulentas ya señaladas en su cuenta de tarjeta de Cencosud y la eliminación de su persona en los registros de Dicom. 2.-Que se condene a la parte demandada al pago de la indemnización \$ catorce millones de pesos (\$14.000.000), o la suma que se estime pertinente conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas. Al segundo otrosí: Acompaña los siguientes documentos, con citación y bajo apercibimiento legal, según corresponda: 1.- Estado de cuenta de la titular Karina Vásquez Santelices, emitida el 22 de agosto de 2016, en la que

> Membrillar 443 Curicó

2 8 DIC 2010

JUZGADO DE POLICIA COCAL

ciento treinto y tres, 133

Primer Juzgado de Policía Local Curicó

tomo conocimiento de las compras que se habían efectuado con su tarjeta, las cuales ella no había realizado. 2. - Certificado de policía de Investigaciones emitido el 27 de agosto de 2016 donde consta la denuncia que efectuó por uso fraudulento de tarjeta de crédito. 3.- Parte de denuncia de P.D.I de Curicó N° 2747 del 27 de agosto de 2016, donde se detalla la denuncia interpuesta por su persona. 4.-Correo electrónico que recibió por atención al cliente de Cencosud el 26 de agosto de 2016, como respuesta a los reclamos que efectuó, a través de la línea 600. 5.-Correo electrónico enviado por su persona a "controversias Cencosud", en respuesta al correo recibido por Servicio al cliente Cencosud de fecha 29 de agosto de 2016. 6.-Copia simple de su hoja de asistencia a su trabajo del mes de agosto del año en curso, donde consta que en las fechas en que se realizaron las compras en Santiago, ella estaba en Curicó trabajando. 7.- Fichas de Reclamos de desconocimiento de compras de las tres compras que no realizó, las que se efectuaron en Jumbo de La Dehesa el 4 y 10 de agosto de 2016 y Jumbo de la Reina el 12 de agosto de 2016. Todas las fichas emitidas el 1 de septiembre del año en curso. 8-. Reclamo interpuesto al Sernac con fecha 15 de septiembre de 2016, otorgando la información solicitada por dicho organismo. 9.- Respuesta a la denuncia efectuada al Sernac por Juan Carlos Medina Vargas, abogado del Sernac, de fecha 4 de octubre del año en curso, informando que Cencosud señala que las tres compras ella las realizó a través de la página web de Jumbo y que es de su responsabilidad la clave para realizar estas transacciones, por lo que debe pagar el total de las compras. 10.- Boletas electrónicas N° 636983462, 667306945 y 636982810 emitidas por Jumbo Cencosud de la Dehesa y de La Reina por las tres compras que desconoce haber realizado, éstas fueron enviadas a su correo electrónico el 5 de noviembre del año en curso. 11.- Comprobante de la única compra que realizó no en forma personal, sino por vía telefónica de una lavadora el 21 de julio de 2016, la cual fue enviada a su correo donde le informan la validación de la compra. En esta compra telefónica le solicitaron dar números de su tarjeta de crédito para poder efectuar la transacción. Al tercer otrosí: Solicita que la notificación del demandado de la querella infraccional y demanda civil, resolución de su Tribunal se realice mediante exhorto al Juzgado de Policía local de turno en Las Condes, en atención a que su domicilio está en dicha comuna y faculta para su mayor agilidad la tramitación por mano de dicho documento, la que será realizada por la Abogada del demandante y que en ese Tribunal se designe receptor Ad Hoc para los efectos de practicar las notificaciones que procedan en autos.- Al cuarto otrosí: Hace presente que designa abogado patrocinante a doña Ximena Farías Fuentes, con domicilio en Villa Nazareth Norte Isla de Pascua N° 2085 de la comuna de Curicó, a quien otorgo todas las facultades contenidas en el artículo 7o inciso 2o del Código de Procedimiento Civil, todas las cuales damos por total e integramente conocidas y reproducidas una a una.

A fojas treinta y siete y siguientes, doña Ximena Farías Fuentes, abogada por la parte querellante y demandante civil modifica la querella y demanda civil. Dicha modificación corresponde a la parte querellada y demandada civil, toda vez que se tomó conocimiento con posterioridad a la presentación del libelo, la existencia de una persona jurídica encargada exclusivamente de la administración de la Tarjeta Cencosud (Centros Comerciales Sudamericanos S.A.), distinta a la que se individualizó en la querella y demanda civil interpuesta en la fecha indicada precedentemente, modificando así a la persona del querellado y demandado civil, a saber: "Sociedad Cencosud- Jumbo (Centros Comerciales Sudamericanos S.A.), rut N°93.834.000-5, representante legal don Jaime Soler Bottinelli, cédula de identidad N° 7.107.025-5, ambos con domicilio en Avenida Kennedy N° 9001, cuarto piso de la comuna de Las Condes.", en su lugar se modifica, debiendo decir, Cencosud (Centros Comerciales Sudamericanos S.A.) Administradora de Tarjetas S.A., RUT N° 99.500.840-8, Representante Legal Gerente de tarjeta don Claudio Salas Salinas, cédula de identidad N° 11.763.826-K, ambos con domicilio

Membrillar 443 Curicó

8 DIC

Willows & inouro 14

## Primer Juzgado de Policía Local Curicó

en Avenida Bernardo O'Higgins N° 201, Mall Center de Curicó local 11 de la comuna de Curicó. Al otrosí: Solicita se designe receptor Ad Hoc para los efectos de practicar la notificación de la querella y demanda civil y de todas las resoluciones dictadas que procedan en autos.

A fojas noventa y cinco y siguientes, rola acta de comparendo, la que contó con la comparecencia de la parte querellante y demandante civil doña Karina del Carmen Vásquez Santelices representada por su abogada doña Ximena Farías Fuentes y de la parte guerellada y demandada Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. (CAT Administradora de Tarjetas S.A.) representada por la habilitada en derecho doña Ana Elisa Machuca Bravo, según delega poder que consta en el tercer otrosí de la presentación del día de hoy, lo que el tribunal tiene presente, y se procedió: La parte querellante y demandante civil ratifica su querella y demanda, en todas sus partes. El tribunal provee: Téngase por ratificada la querella y demanda en todas sus partes. La parte querellada y demandada civil, contesta la querella y demanda mediante minuta escrita solicitando que forme parte integrante del presente comparendo, la que se encuentra alojada desde fojas noventa y uno a fojas noventa y siete, y reza lo siguiente: Pedro Moya Bonomi, abogado, domiciliado en calle 6 Norte numero 823, comuna y ciudad de Talca, como mandatario judicial de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A (CAT Administradora de Tarjetas S.A), persona jurídica de su giro, representada legalmente por Lucía Isabel Rojas Preter, Abogado, con domicilio en la ciudad de Santiago, calle Agustinas N° 780, piso 3, contesta la denuncia infraccional interpuesta en estos autos en contra de su representado, solicitando que se rechace en todas sus partes y se le absuelva de toda responsabilidad de los hechos de la causa, por los fundamentos que a continuación expone: Desde el día 27 de Marzo de 2016, la Sra. Karina Vásquez Santelices run 13.596.555-3, es titular de Tarjeta Cencosud N° 4890702109940839, por modificación de contrato, y traspaso de Tarjeta Mas Paris, a Tarjeta Cencosud. La denunciante y demandante de autos en el mes de Agosto de 2016, realizó por internet las siguientes transacciones con su tarjeta Cencosud: - Compra efectuada con fecha 4 de Agosto de 2016, a través de www.jumbo.cl por un valor de \$229.991 pactado en 10 cuotas de \$27.830, cada una, bajo la modalidad de entrega de productos, retiro en tienda, el que se verificó en Jumbo La Dehesa. - Compra efectuada con fecha 10 de Agosto de 2016, a través de www.jumbo.cl por un valor de \$229.991 pactado en 12 cuotas de \$23.463, cada una, bajo la modalidad de entrega de productos, retiro en tienda, el que se verificó en Jumbo La Dehesa. - Compra efectuada con fecha 12 de Agosto de 2016, a través de www.jumbo.cl, por un valor de \$229.991 pactado en 12 cuotas de \$23.420, cada uno, bajo la modalidad de entrega de productos, retiro en tienda, el que se verificó en Jumbo La Reina. El día 22 de Agosto del mismo año, clienta ingresa reclamo vía telefónica, desconociendo las transacciones antes indicadas. Indica que en virtud del proceso de investigación interna de Cencosud en relación al reclamo por desconocimiento de compras, y una vez efectuadas las gestiones tendientes a clarificar lo planteado por la clienta Vásquez Santelices, se llegó a la conclusión, que entre las fechas 04/08/2016 y 12/08/2016 se realizaron tres transacciones a través del sitio web de Jumbo, por un monto total de \$689.973.- (- antes indicadas - ) haciendo utilización de pin pass sin registro de intentos erróneos, la cual es de conocimiento personal e intransferible y su uso y resguardo es de responsabilidad exclusiva del cliente, como consta en las cláusulas quinta y décimo sexta del anexo de Modificación de Contrato de Apertura de Crédito en Moneda Nacional y de Afiliación al Sistema y Uso de Tarjetas de Crédito, suscrito por doña Karina Vásquez Santelices, y CAT Administradora de Tarjetas S.A, con fecha 27 de Marzo de 2016, acompañado en el segundo otrosí de esta presentación. Posteriormente, el día 2/1 de Septiembre de 2016 la clienta ingresó un reclamo a Sernac asignado al Caso N R2016G1074336, solicitando una investigación detallada de los/hechos, el que flue

> Membrillar 443 Curicó

2 8 DIC 01

A fojas ciento cuatro y siguientes, rola presentación de don Pedro Moya Bonomi, abogada por la parte querellada y demandada, evacuando traslado que fuera conferido a la objeción de documentos interpuesta por la querellante y demandante civil, solicitando su total y absoluto rechazo en mérito de los fundamentos de hecho y de derecho, que expone: La objeción planteada por la contraria, según sus dichos, tiene como fin objetar un documento acompañado por esta parte en la audiencia de contestación, conciliación y prueba, señalando para que ello que "el propósito de la objeción es acreditar que la querellante y demandante civil, si se encuentra en el Registro de Dicom, en la actualidad". Al respecto señala que el número 3 del artículo 346 del Código de Procedimiento Civil, establece las causales conforme a las cuales se debe objetar un documento privado, y estas son por falsedad o falta de integridad. Un título es falso cuando no es auténtico, es decir, cuando no ha sido realmente otorgado y autorizado por las personas y de la manera que en el título se expresan. De lo anterior, colige que para que pueda calificarse de falso un documento, es menester que haya habido suplantación de personas o que se havan hecho adulteraciones que hagan cambiar la naturaleza del documento, situaciones que en la especie no han ocurrido. Indica que de consiguiente, el actor no ha precisado en qué consistiría la falta de autenticidad que afecta el documento objetado, o de qué manera su contenido habría sido alterado o realmente quienes lo habrían otorgado. Precisa que tampoco no da razón ni fundamento alguno por el cual el documento acompañado no sea íntegro, ya que sólo se limita a señalar que con la objeción de documentos "pretende acreditar que la Sra. Vásquez Santelices, si se encuentra en Dicom", más aún, con ello pretende desvirtuar y realizar una valoración de la prueba rendida, lo que es de competencia privativa del juez. En definitiva, no se ha invocado causal legal alguna para objetar el documento acompañado por esta parte, siendo sus apreciaciones carente de toda base fáctica y jurídica, por lo que establece que debe ser rechazada, en todas sus partes.

A fojas ciento dieciséis y siguientes, rola acta de audiencia de absolución de posiciones que absolvió personalmente don Claudio Salas Salinas, como representante legal de la querellada y demandada civil Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., asistido por su apoderado doña Ana Elisa Machuca Bravo y con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por su abogado doña Ximena Farías Fuentes.

A fojas ciento veinticuatro, rola acta de audiencia de exhibición de documentos, con la asistencia de doña Ana Elisa Machuca Bravo por la demandada y de doña Ximena Farías Fuentes por la demandante, y se procedió: La parte demandada exhibe y entrega los siguientes documentos, según consta de fojas 96: a) Documento electrónico de 4 de Agosto de 2016; b) Documento electrónico de 10 de Agosto de 2016; c) Documento electrónico de 12 de Agosto de 2016; d) Señala la exhibiente que no es posible exhibir el documento solicitado ya que sólo se genera al activar la clave, ya que es un pantallazo, sin embargo, la demandante lo acompañó y rola a fojas 59 y 60 de autos. La demandante en razón de que el documento se encuentra acompañado en autos, da por cumplida la diligencia a este respecto. Se entrega copia de los documentos acompañados a la demandante. Se da término a la audiencia firmando los asistentes junto al tribunal.

A fojas 127, la señora Secretaria (S), certifique que no existen diligencias pendientes.

Se trajo los autos para fallo, y

CONSIDERANDO.



respondido por Cencosud Administradora de Tarjetas S.A el día 04 de Octubre de 2016, señalando respecto de su requerimiento que conforme a la investigación practicada al efecto, fue posible concluir que las compras realizadas con la tarjeta Cencosud N°4890702109940839, los días 04, 10 y 12 de Agosto de 2016, fueron efectuadas a través de la página www.iumbo.cl, por un monto total de \$689.973, haciendo utilización del número de la tarjeta y de la clave segura, la cual es de conocimiento personal e intransferible. Por último, es importante reiterar que es de exclusiva responsabilidad del cliente el resguardo de su tarjeta y clave, conforme lo señalan las condiciones del anexo de Modificación de Contrato de Apertura de Crédito en Moneda Nacional y de Afiliación al Sistema y Uso de Tarjetas de Crédito, aceptadas por la Sra. Vásquez Santelices al momento de su suscripción. De esta forma, queda de manifiesto que de parte de CAT Administradora de Tarjetas S.A no existe trasgresión alguna a los artículos 12 letra a) y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección al Consumidor, por lo que expresa que la presente querella infraccional debe ser desestimada. Al primer otrosí: Contesta la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña Karina Vásquez Santelices, asistente comercial, domiciliada en Villa Conavicoop, pasaje Augusto Santelices N°0899, de la comuna de Curicó, en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A, solicitando su rechazo, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y consideraciones de derecho: En relación al daño emergente, y lucro cesante demandado pide su total rechazo, por ser inexistentes, en mérito a los mismos fundamentos expuestos en lo principal de esta presentación, los que por economía procesal, da por integramente reproducidos, y en particular, en atención a que las compras fueron efectuadas por internet a través de la página web www.jumbo.cl, por un monto total de \$689.973, las que indica que fueron efectuadas haciendo utilización del número de la tarjeta y de la clave segura, la cual es de conocimiento personal e intransferible de la demandante. En lo relativo al daño moral demandado, señala, que según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, daño es el "mal, perjuicio, aflicción o privación de un bien"; y, moral, en una de sus acepciones, es "el conjunto de facultades del espíritu por contraposición a físico". Luego, debe entenderse que el daño moral existe cuando se ocasiona a alguien un mal, un perjuicio o una aflicción en lo relativo a sus facultades espirituales; un dolor o aflicción en sus sentimientos, detrimento en su afectividad, menoscabo en la honra o dignidad, o simplemente una alteración en las condiciones normales de vida. La lógica indica que para que exista responsabilidad contractual y, por consiguiente, la obligación de reparar, es necesario tener algo que reparar. Así, por lo demás, lo exige el principio que señala que "No hay acción sin interés". Precisa que en la legislación, esta figura tiene su amparo en los artículos 1437, 2314 y 2329 del Código Civil, de cuyas normas se desprende que el daño es el elemento fundamental para la responsabilidad civil contractual y extracontractual. En este sentido, establece que la Corte Suprema, ha señalado que: "del conjunto de preceptos que indemnizaciones provenientes del daño, se desprende que su procedencia presupone la existencia de un perjuicio, menoscabo, disminución o pérdida para quien la experimenta o sufre, y la obligación de indemnizarlo para el que lo produce como consecuencia de un delito o cuasidelito". En consecuencia, el daño, en la responsabilidad civil contractual y extracontractual es fundamental, ya que esta no tendrá sentido sin él. Ahora bien, para que un interés lesionado, perturbado o menoscabado pueda ser reparado, es necesario que el perjuicio ocasionado cumpla, entre otros, con algunos de los siguientes requisitos: a) Que el daño debe originarlo una persona distinta del ofendido. b) El daño debe consistir en una perturbación o molestia anormal. c) El daño debe ser cierto, y, d) El daño no debe estar reparado. Los requisitos antes mencionados, no se cumplen conforme a lo expuesto por la demandante, los que avalúa en la suma de \$ 14.000.000.- Precisa que el daño moral se caracteriza como aquel dolor sufrimiento o pesar, que experimenta una persona a consecuencia de un hecho

> Membrillar 443 Curicó

2 8 DIE 2818

ciento breinto y seis, 136

### Primer Juzgado de Policía Local Curicó

delictuoso. Al revés de lo que ocurre con el daño emergente o con el lucro cesante, su regulación es una suma de dinero, dadas las características que lo singularizan, en una operación de suyo dificultosa. Dicho de otro modo, nadie está en situación de evaluar la intensidad del daño sino las personas que lamentablemente lo han padecido, pero siempre y cuando sea de una forma real, veraz y honesta. Hace presente al respecto, que doña Karina del Carmen Vásquez Santelices, manifiesta que ha sufrido daño emocional, producto de lo ocurrido, y ha experimentado presión de parte de su empleador, ya que en su empresa se les sugiere no estar en Dicom, por tratarse de una mala imagen para la empresa. Al respecto, establece que según informe Platinum emitido por Equifax de fecha 22 de Febrero de 2017, acompañado en un otrosí de esta presentación, la demandante no registra morosidades impagas, por lo que no es efectivo que la deuda que mantiene con su tarjeta Cencosud haya perjudicado sus antecedentes comerciales, y le haya ocasionado inconvenientes laborales como menciona en su demanda. Por último, y para el improbable caso que se acogiera la acción indemnizatoria deducida en contra de su representada, solicita liberarla del pago de las costas, por cuanto resulta evidente que ha tenido fundamento plausible para litigar. Su parte no duda que no sólo no le asiste responsabilidad en los hechos sino que además, el monto demandado no guarda relación con el verdadero daño sufrido aparentemente por la actora. En subsidio de lo anterior, y en el improbable evento de que se estimase responsable de los hechos investigados a su representado, solicita que se fije como indemnización el monto mínimo de acuerdo a los antecedentes y los daños efectivamente acreditados por la demandante. Al segundo otrosí: Acompaña los siguientes documentos con citación: 1. Copia de Modificación de Contrato de Apertura de Crédito en Moneda Nacional y de Afiliación al Sistema y Uso de Tarjetas de Crédito, Uso de Servicios Automatizados y Mandatos Especiales suscrito por doña Karina del Carmen Vásquez Santelices, Folio Nro. 001.2015 de fecha 27 de Marzo de 2016. 2. Respuesta de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A por requerimiento N° R2016G1074336, por los mismos motivos de esta querella y demanda infraccional, de fecha 04 de Octubre de 2016. 3. Informe Platinum emitido por Equifax, de doña Karina del Carmen Vásquez Santelices, R.U.T 13.596.555-3, de fecha 22 de Febrero de 2017. 4. Copia de mandato judicial de donde emana mi personería para representar a Cencosud Administradora de Tarjetas S.A(CAT Administradora de Tarjetas S.A), otorgada ante don Gino Beneventi Alfaro, Notario Público Suplente del Titular don Francisco Javier Leiva Carvajal, de fecha 22 de Marzo de 2016. Al tercer otrosí: Pide que se tenga presente que en su calidad de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, patente municipal al día, del domicilio ya indicado, asume el patrocinio en estos autos, y delega el poder con que actúa, en doña Ana Elisa Machuca Bravo, habilitada de derecho, de su domicilio y con las mismas facultades que le fueran conferidas, sin perjuicio de poder actuar en conjunto o separadamente con el suscrito. El tribunal provee: A lo principal y primer otrosí: Por contestadas querella y demanda; Al segundo otrosí: Ténganse por acompañados los documentos. Reitérense estos y la forma de acompañarlos en la oportunidad procesal correspondiente; Al tercer otrosí: Se tiene presente. Se realiza el llamado a conciliación, y propuestas las bases por parte del Tribunal, ésta no se produce por ahora, pues la apoderada de la parte querellada no cuenta con facultades para conciliar, sin perjuicio que las partes estudiarán la posibilidad de algún avenimiento con posterioridad a esta audiencia. El Tribunal recibe la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. Se recibe la prueba: Documental: La parte querellante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en la presentación del día siete de diciembre de dos mil dieciséis y que se encuentran alojados desde foja 1 a foja 23, ambas inclusive, bajo el apercibimiento legal del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil. Asimismo, en este acto acompaña el siguiente documento, bajo el apercibimiento legal del artículo 346

> Membrillar 443 Curicó

Marie 2

2 8 DIC 2018

ciento treento y siele, 137

Primer Juzgado de Policía Local Curicó

N°3 del Código de Procedimiento Civil: 1.- Correo electrónico recepcionado por doña Karina del Carmen Vásquez Santelices, emitido por la página web www.jumbo.cl, donde habilita su clave para efectuar compras en Cencosud a través de internet desde el día 27 de Agosto de 2016. El tribunal provee: Ténganse por acompañados los documentos en la forma solicitada. La parte querellada y demandada civil, ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí de la presentación del día de hoy, los que solicita se tengan por acompañados con citación: El tribunal provee: Ténganse por acompañados los documentos en la forma solicitada. Testimonial: La parte querellante y demandante no presenta este tipo de probanzas. La parte querellada y demandada no presenta este tipo de probanzas. Diligencias: La parte querellante y demandante solicita las siguientes diligencias: 1.- Solicita confesión de parte, ordenando la comparecencia personal de don Claudio Salas Salinas, cédula de identidad 11.763.826-K, domiciliado en O'Higgins n°201, mall Center Curicó local 11, de la ciudad de Curicó, bajo apercibimiento del artículo 394 del Código de Procedimiento Civil, con el objeto de absolver posiciones se solicita a SS., que se fije fecha y hora para la comparecencia de éste; al respecto acompaña pliego de posiciones que deberá absolver personalmente la persona antes señalada. 2.-Solicita bajo el apercibimiento del artículo 349 del Código de Procedimiento Civil, ordene a la parte querellada y demandada civil exhibición de los siguientes documentos: A) Documento electrónico enviado a doña Karina Vásquez Santelices cédula de identidad 13.596.555-3, emitido por Cencosud Jumbo, en donde le informen la manifestación de su consentimiento y la validez de la compra de un LED RCA40, el día 4 de agosto de 2016, boleta N°636982810. B) Documento electrónico enviado a la querellante y demandante civil emitido por Cencosud Jumbo, informando la manifestación de su consentimiento y la validez de la compra de un LED RCA40, el día 10 de Agosto de 2016, Boleta N° 636983462. C) Documento electrónico enviado a la querellante y demandante civil emitido por Cencosud Jumbo, informando la manifestación de su consentimiento y la validez de la compra de un LED RCA40, el día 12 de Agosto de 2016, Boleta Nº 667306945. D) Documento que acredite la activación de la clave para realizar compras por vía internet con Cencosud, efectuada por la querellante y demandante de autos. 3.- Solicita que conforme al artículo 65 de la Ley 15.231, se decrete orden de investigar los hechos denunciados en la presente querella y demanda civil. El tribunal provee: En cuanto a la diligencia signada con el N°1, se resuelve: Como se pide, cítese a absolver posiciones a don Claudio Salas Salinas, cédula de identidad 11.763.826-K, domiciliado en O'Higgins n°201, Mall Center Curicó local 11, de la ciudad de Curicó, bajo apercibimiento del artículo 394 del Código de Procedimiento Civil, fijándose para tal efecto la audiencia del día 31 de Marzo de dos mil diecisiete a las 10:30 horas. En cuanto al sobre que contiene pliego de posiciones, custódiese. En cuanto a las demás diligencias el tribunal queda en resolver. La parte querellada y demandada civil, solicita copia de los documentos acompañados por la querellante y demandante civil. El tribunal provee: Como se pide, a costa del solicitante. Con lo obrado se puso término al presente comparendo, firmando los comparecientes junto al tribunal.

WACT

**(** 

國外

005

 A fojas cien, rola presentación de doña Ximena Farías Fuente, abogada por la parte querellante y demandante civil, y en lo principal objeta el documento que acompañó la contraria en el comparendo celebrado el día 24 de Febrero del año en curso, en el cual se acreditaba que su representada no se encontraba en Dicom por la deuda materia de autos. Indica que el propósito de la objeción, es acreditar que la querellante y demandante civil si se encuentra en el registro de Dicom en la actualidad. Al otrosí: Acompaña documento, con eitasión, el que acredita que doña Karina del Carmen Vásquez Santelices se encuentra en el Registro de Dicom a la fecha.

Membrillar 443 Curicó 2 8 D**\**C 20

mens veino priese, 130

Primer Juzgado de Policía Local Curicó

# I.- EN CUANTO A LA OBJECIÓN DE DOCUMENTOS:

PRIMERO. Que la parte querellante a fojas cien, rola objeta el documento que acompañó la contraria en el comparendo celebrado el día 24 de Febrero del año en curso, en el cual se acreditaba que su representada no se encontraba en Dicom por la deuda materia de autos. Indica que el propósito de la objeción, es acreditar que la querellante y demandante civil si se encuentra en el registro de Dicom en la actualidad.

SEGUNDO. A fojas ciento cuatro y siguientes, la parte querellada y demandada, evacuando traslado que fuera conferido a la objeción de documentos interpuesta por la querellante y demandante civil, solicitando su total y absoluto rechazo en mérito de los fundamentos de hecho y de derecho, que expone: La objeción planteada por la contraria, según sus dichos, tiene como fin objetar un documento acompañado por esta parte en la audiencia de contestación, conciliación y prueba, señalando para que ello que "el propósito de la objeción es acreditar que la querellante y demandante civil, si se encuentra en el Registro de Dicom, en la actualidad". Al respecto señala que el número 3 del artículo 346 del Código de Procedimiento Civil, establece las causales conforme a las cuales se debe objetar un documento privado, y estas son por falsedad o falta de integridad. Un título es falso cuando no es auténtico, es decir, cuando no ha sido realmente otorgado y autorizado por las personas y de la manera que en el título se expresan. De lo anterior, colige que para que pueda calificarse de falso un documento, es menester que haya habido suplantación de personas o que se hayan hecho adulteraciones que hagan cambiar la naturaleza del documento, situaciones que en la especie no han ocurrido. Indica que de consiguiente, el actor no ha precisado en qué consistiría la falta de autenticidad que afecta el documento objetado, o de qué manera su contenido habría sido alterado o realmente quienes lo habrían otorgado. Precisa que tampoco no da razón ni fundamento alguno por el cual el documento acompañado no sea íntegro, ya que sólo se limita a señalar que con la objeción de documentos "pretende acreditar que la Sra. Vásquez Santelices, si se encuentra en Dicom", más aún, con ello pretende desvirtuar y realizar una valoración de la prueba rendida, lo que es de competencia privativa del juez. En definitiva, no se ha invocado causal legal alguna para objetar el documento acompañado por esta parte, siendo sus apreciaciones carente de toda base fáctica y jurídica, por lo que establece que debe ser rechazada, en todas sus partes.

TERCERO. Que, este Tribunal apreciando los antecedentes de conformidad a las reglas de la sana crítica, procederá en la parte resolutiva del presente fallo a rechazar la objeción impetrada en contra del documento alojado a fojas 85, en atención a que en primer lugar la querellante y demandante no señala en su libelo ninguna causa legal, para objetarlo, esto es la falsedad o la falta de integridad. Por otro lado, como fundamento a su pretensión, indica que el propósito de la objeción, es acreditar que la querellante y demandante civil si se encuentra en el registro de Dicom en la actualidad; sin embargo, dicho argumento no guarda relación con el verdadero sentido de este tipo de incidente, puesto que en virtud del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, la objeción tiene como objetivo que el instrumento en cuestión no se tenga por reconocido en juicio, ya sea alegando su falsedad o falta de integridad debidamente fundada, y no intentar como en este caso, que el tribunal se forme un juicio sobre el mérito probatorio del mismo. Por tales motivos en la parte pertinente de esta sentencia, se rechazará la objeción en todas sus partes.

II.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

CUARTO. Que esta causa se ha iniciado con la querella infraccional de fojas 24 y siguientes, interpuesta por doña Karina Del Carmen Vásquez Santelices, cédula de identidad N°13.596.555-3; domiciliada en Villa Conavicoop, pasaje Augusto Santelices N° 0899 de la comuna de Curicó, en contra de Cencosud (Centros Comerciales Sudamericanos S.A.) Administradora de Tarjetas S.A., rut N°99.500.840-8, representante legal gerente de tarjeta don Claudio Salas Salinas, cédula de identidad N°11.763.826-K, ambos con domicilio en Avenida Bernardo O'Higgins N°201, Mall Center de Curicó- local 11 de la comuna de Curicó. Dicha presentación se trató abundantemente en lo expositivo de este fallo por lo que en esta parte se le dará por reproducida.

QUINTO. Que la parte querellada contesta a través de minuta escrita, la que se encuentra alojada desde fojas 91 y siguientes, la que se trató latamente en el acápite expositivo de esta sentencia, por lo que en esta parte se remite a ella.

SEXTO. Que la actora para probar sus dichos, acompaña los siguientes documentos: -Estado de cuenta de la titular Karina Vásquez Santelices, emitida el 22 de agosto de 2016, en la que tomo conocimiento de las compras que se habían efectuado con su tarjeta, las cuales ella no había realizado. - Certificado de policía de Investigaciones emitido el 27 de agosto de 2016 donde consta la denuncia que efectuó por uso fraudulento de tarjeta de crédito. - Parte de denuncia de P.D.I de Curicó N° 2747 del 27 de agosto de 2016, donde se detalla la denuncia interpuesta por su persona. - Correo electrónico que recibió por atención al cliente de Cencosud el 26 de agosto de 2016, como respuesta a los reclamos que efectuó, a través de la línea 600. - Correo electrónico enviado por su persona a "controversias Cencosud", en respuesta al correo recibido por Servicio al cliente Cencosud de fecha 29 de agosto de 2016. - Copia simple de su hoja de asistencia a su trabajo del mes de agosto del año en curso, donde consta que en las fechas en que se realizaron las compras en Santiago, ella estaba en Curicó trabajando. -Fichas de Reclamos de desconocimiento de compras de las tres compras que no realizó, las que se efectuaron en Jumbo de La Dehesa el 4 y 10 de agosto de 2016 y Jumbo de la Reina el 12 de agosto de 2016. Todas las fichas emitidas el 1 de septiembre del año en curso. - Reclamo interpuesto al Sernac con fecha 15 de septiembre de 2016, otorgando la información solicitada por dicho organismo. -Respuesta a la denuncia efectuada al Sernac por Juan Carlos Medina Vargas, abogado del Sernac, de fecha 4 de octubre del año en curso, informando que Cencosud señala que las tres compras ella las realizó a través de la página web de Jumbo y que es de su responsabilidad la clave para realizar estas transacciones, por lo que debe pagar el total de las compras. -Boletas electrónicas N° 636983462, 667306945 y 636982810 emitidas por Jumbo Cencosud de la Dehesa y de La Reina por las tres compras que desconoce haber realizado, éstas fueron enviadas a su correo electrónico el 5 de noviembre del año en curso. -Comprobante de la única compra que realizó no en forma personal, sino por vía telefónica de una lavadora el 21 de julio de 2016, la cual fue enviada a su correo donde le informan la validación de la compra. En esta compra telefónica le solicitaron dar números de su tarjeta de crédito para poder efectuar la transacción. -Correo electrónico recepcionado por doña Karina del Carmen Vásquez Santelices, emitido por la página web www.jumbo.cl, donde habilita su clave para efectuar compras en Cencosud a través de internet desde el día 27 de Agosto de 2016. No presenta prueba testimonial.

SÉPTIMO. La parte querellada acompaña en parte de prueba los siguientes documentos: Copia de Modificación de Contrato de Apertura de Crédito en Moneda Nacional y de Afiliación al Sistema y Uso de Tarjetas de Crédito. Uso de Servicios Automatizados y Mandatos Especiales suscrito por doña Karina del Carmen Vásquez Santelices, Folio Nro. 001.2015 de fecha 27 de Marzo de 2016.

cento cuonente y uno, 141

Primer Juzgado de Policía Local Curicó

Respuesta de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A por requerimiento N° R2016G1074336, por los mismos motivos de esta querella y demanda infraccional, de fecha 04 de Octubre de 2016. -Informe Platinum emitido por Equifax, de doña Karina del Carmen Vásquez Santelices, R.U.T 13.596.555-3, de fecha 22 de Febrero de 2017. No presenta prueba testimonial.

OCTAVO. Que, apreciando los antecedentes del juicio y la prueba rendida en conformidad a las normas de la sana crítica, el Tribunal estima que se configura la infracción denunciada. Para ello se ha tenido especialmente presente lo siguiente: I.- Los hechos: Que la actora en su presentación de fojas 24 y siguientes, denuncia básicamente que el 4, 10 y 12 de agosto del año 2016, a través de su tarjeta Cencosud se realizaron compras en Jumbo de la Dehesa y Jumbo de La Reina de la ciudad de Santiago, según lo informado por dicha empresa. Indica que estas compras no fueron realizadas por ella, ya que argumenta que vive en Curicó y nunca ha viajado a Santiago para hacer compras en esas comunas. Agrega que ella trabaja en Curicó y consta en el libro de asistencia que esos días estuvo en su lugar de trabajo. Además señala que su tarjeta Cencosud no ha sido extraviada, está en su poder, no tiene adicionales a ella y no posee clave para hacer compras por vía electrónica. Sostiene además que luego de varias llamadas a la denunciada se le informo que las compras se hicieron a través del portal web de la denunciada, hecho que a fojas 91 en la contestación de la querella la denunciada reconoce expresamente, señalando que dichas compras se realizaron "por internet". 2.- En el referido sentido la querellada se defiende argumentando fundamentalmente que respecto del requerimiento que conforme a la investigación practicada al efecto, fue posible concluir que las compras realizadas con la tarjeta Cencosud N°4890702109940839, los días 04, 10 y 12 de Agosto de 2016, fueron efectuadas a través de la página www.iumbo.cl, por un monto total de \$689.973, haciendo utilización del número de la tarjeta y de la clave segura, la cual es de conocimiento personal e intransferible. Por último, es importante reiterar que es de exclusiva responsabilidad del cliente el resguardo de su tarjeta y clave, conforme lo señalan las condiciones del anexo de Modificación de Contrato de Apertura de Crédito en Moneda Nacional y de Afiliación al Sistema y Uso de Tarjetas de Crédito, aceptadas por la Sra. Vásquez Santelices al momento de su suscripción. De esta forma, queda de manifiesto que de parte de CAT Administradora de Tarjetas S.A no existe trasgresión alguna a los artículos 12 letra a) y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección al Consumidor, por lo que expresa que la presente querella infraccional debe ser desestimada. III.- Que rola a fojas 59 de autos documento no objetada por la denunciada que consiste en impresión de correo electrónico emanado de contacto@jumbo.cl dirigido a correo electrónico que la denunciada sostiene es el suyo en que se le da la bienvenida a compras a través de jumbo cl, correo electrónico fechado 27 de agosto de 2016. IV.- Que como se ha aclarado previamente la denunciada, las compras fueron realizadas por internet sujetandose por ende a la clausula decimos sexta de la modificación del contrato rolante de fojas 61 y siguientes. V. Que en razón de los antecedentes ya precisados aparece natural a ojos de esta sentenciadora que solo con fecha 27 de agosto de 2016 se habilitan los sistemas de seguridad establecidos en la modificación del contrato recién precisado, toda vez que la denunciada da la bienvenida a la denunciante al mundo jumbo.cl sosteniendo el referido correo "Ya eres partes de jumbo.cl...." por lo que a falta de prueba en contrario y como señala más adelante, siendo el documento ratificado expresamente por la denunciada, esta sentenciadora definirá como aquella la fecha en que se inicia la habilitación de dispositivos de seguridad para poder comprar a través de la web de la denunciada. VI.- Ratifica lo anterior y entrega más convicción a esta sentenciadora de la no existencia de la habilitación de la denunciada para comprás electrónicas, los documentos que rolan de fojas 118 en adelante y correspondientes a las boletas que se ordenó exhibir a la denunciada respecto de las compras realizadas

> Membrillar 443 Curicó

Ø DIC 2019

ya que como puede advertirse en la boleta de fojas 118 se señala: "Jose tu compra esta lista" luego a fojas 120 y respecto de la segunda operación impugnada puede leerse "Constanza tu compra esta lista" y la de fojas 122 puede leerse "Romina tu compra esta lista", todos nombres diversos de la denunciante y titular de la tarjeta de crédito a la que fueron cargadas las compras realizadas. VII.- Se ordenó a la denunciada a fojas 103 exhibir documento signado letra c de fojas 96 consistente en "documento que acredite la activación de la clave para realizar compras por vía internet con Cencosud...", señalando la denunciada expresamente en la audiencia realizada al efecto corresponde a un "pantallazo" sin embargo sostiene "este fue acompañado por la la denunciante a fojas 59 y 60" reconociendo por ende y otorgándole pleno valor probatorio al ya precisado instrumento que fija como inicio de la habilitación de claves de seguridad para compras por internet el 27 de agosto de 2016, fecha posterior a la de las compras objetadas por la denunciante. VIII) Que, por lo razonado anteriormente, se establece que se ha logrado establecer la responsabilidad contravencional del denunciado, y por tanto, en lo pertinente de esta sentencia se dará lugar a la denuncia. IX) Analizados los demás medios de prueba, no alteran las afirmaciones precedentes.

NOVENO: Que de acuerdo a lo expresado esta sentenciadora entiende que la conducta descrita ha afectado el derecho a la seguridad en el consumo, infracción prevista en el artículo 3° inciso 1° letra d) de la Ley N° 19.946, desde que las empresa que ofrece el servicio de compras online a través de tarjetas de crédito propias o ajenas deben contar con las herramientas tecnológicas para evitar fraudes, a fin de evitar que se produzcan transacciones erróneas. Que también se infringe lo establecido en el artículo 12 de la ley en mención, "obligación del proveedor de respetar los términos y condiciones y modalidades en los cuales se ofrecen los bienes o servicios pactados con el consumidor", asimismo se ha infringido lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.946, Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en cuanto a que la denunciada, actuando con negligencia, causó menoscabo al consumidor por fallas de seguridad del servicio prestado.

## III.- EN CUANTO A LA ACCIÓN INDEMNIZATORIA.

DECIMO. Que la actora, en el primer otrosí de su presentación de fojas 24, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del proveedor individualizado en lo principal del escrito. Que asimismo la parte demandada contesta la demanda, en la audiencia de comparendo. Que ambas presentaciones, se pormenorizaron en lo expositivo de este fallo, por lo que en esta parte se remite a ellas.

DECIMO PRIMERO Que el artículo 3º letra e de la ley 19.496, establece el derecho de los consumidores para obtener la reparación adecuada y oportuna por todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esa ley. Habiendo concluido esta sentenciadora en que ha habido incumplimiento de la ley 19.496 por parte de la denunciada y demandada civil. Cencosud Administradora de Tarjetas S.A.

DECIMO SEGUNDO. Que, en relación a la demanda civil de indemnización de perjuicio interpuesta, la actora rinde prueba documental consistente en los documentos allegados de fojas 108 y 109. Que así las cosas la actora solicita en su acción civil que se le indemnice a título de daño emergente por \$3.000.000.-, lucro cesante por la suma de \$1.000.000.- y daño moral por la suma de diez millones de pesos. Que en este orden de cosas esta sentenciadora entiende que

la actora no ha logrado acreditar con la prueba rendida en autos, el monto y entidad del daño emergente, ni el lucro cesante.

DECIMO TERCERO. Que, en atención a que en materia extracontractual basta con establecer la existencia de los daños materiales que se cobran, sin que sea necesario que se pruebe su monto, toda vez que el artículo 173 del Código de Procedimiento Civil que impone dicha exigencia es inaplicable en materia de delitos y cuasidelitos por lo que el tribunal está facultado prudencialmente para regular estos daños y, apreciando en conformidad a las normas de la sana crítica los antecedentes del proceso y la prueba rendida, estima que efectivamente hubo un perjuiçio por concepto de daño moral, lo que el tribunal fija prudencialmente en la suma de dos millones de pesos, (\$2.000.000). Se concederá el daño moral impetrado, habida consideración que es natural y obvio que la actora experimentó molestias, agravio moral, a resultas de la actuación contraria a derecho por parte del proveedor al incumplir las normas de la ley 19.946 citadas precedentemente en lo infraccional de la presente sentencia, causando menoscabo a la actora.

**DÉCIMO CUARTO**. Que el pago de la deuda, comprende el de los intereses, y basta el hecho del retardo, para que éstos se devenguen, por lo que la suma a pagar, se debe incrementar con los intereses corrientes para operaciones de crédito de dinero no reajustables, por el período comprendido entre la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y su pago efectivo.

### **TENIENDO PRESENTES:**

Los artículos 1, 3, 12, 23 y 50, 50 D de la Ley Nº 19.496 y demás disposiciones citadas; 1, 3, 7, 9, 14, 17, y 24 de la Ley número 18.287; y demás disposiciones legales citadas y pertinentes, y

### **SE DECLARA:**

(5)

acres :

### I.-EN CUANTO A LA OBJECION DOCUEMNTAL:

PRIMERO: Que no se hace lugar la objeción documental deducida a fojas 100 en razón de los argumentos señalados en los considerandos primero, segundo y tercero de esta sentencia, sin costas por estimar esta sentenciadora que la incidentalista ha tenido motivo plausible para litigar.

## II.-EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

**SEGUNDO**. Que se hace lugar a la denuncia de fojas 24, impetrada por doña Karina del Carmen Vásquez Santelices, cédula de identidad N°13.596.555-3, domiciliada en Villa Conavicoop, pasaje Augusto Santelices N° 0899 de la comuna de Curicó, en contra de Cencosud (Centros Comerciales Sudamericanos S.A.) Administradora de Tarjetas S.A., RUT N° 99.500.840-8, Representante Legal Gerente de tarjeta don Claudio Salas Salinas, cédula de identidad N° 11.763.826-K, ambos con domicilio en Avenida Bernardo O'Higgins N° 201, Mall Center de Curicó local 11 de la comuna de Curicó, en su calidad de autor de la infracción consistente en infringir los artículos 12, 12A y 23 de la ley 19.496, hecho acaecido en los límites jurisdiccionales de este Tribunal, al pago de una multa a beneficio fiscal equivalente a **Veinte Unidades Tributarias Mensuales (20 UTM).** 

TERCERO. Si el sentenciado no pagase la multa impuesta dentro de quinto día de la ejecutoria, cumplirá la pena por vía de sustitución y apremio de conformidad con el artículo 24 de la Ley 18.287.

III.- EN CUANTO A LO INDEMNIZATORIO.

CUARTO. Que se hace lugar a la demanda indemnizatoria de fojas veinticuatro, con costas, en cuanto se condena a Cencosud (Centros Comerciales Sudamericanos S.A.) Administradora de Tarjetas S.A., RUT Nº 99.500.840-8, Representante Legal Gerente de tarjeta don Claudio Salas Salinas, cédula de identidad N° 11.763.826-K, ambos con domicilio en Avenida Bernardo O'Higgins N° 201, Mall Center de Curicó a pagar a la demandante doña Karina del Carmen Vásquez Santelices, cédula de identidad N°13.596.555-3; domicillada en Villa Conavicoop, pasaje Augusto Santelices N° 0899 de la comuna de Curicó, a título de indemnización de perjuicios, dentro de quinto día de ejecutoriado este fallo, la suma de dinero ascendente asdos millones de pesos, (\$2.000,000,-), a título de daño moral.

IV.- EN CUANTO A LAS COSTAS.

QUINTO. La parte perdidésa pagará las costas.

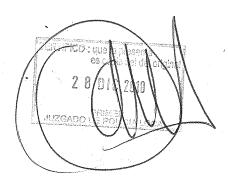
doña\

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente. Remítase copia autorizada al Servicio del Consumidat

slopsing about 200 and again

Pronunciada pór Subrogante.

Teresa Andrea Cavalla Penroz, Juez Letrada



 $ZZ^{c}$ 

Talca, veinticuatro de agosto de dos mil dieciocho.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción del motivo Décimo Tercero, que se elimina.

Y se tiene además presente:

**Primero**: Que de los antecedentes del proceso y la prueba rendida, apreciada de conformidad a las reglas de la sana critica, permite a esta Corte concluir que la actora fue afectada en su crédito, eficiencia u otras características de sus relaciones negóciales al ser objeto de maniobras de acoso de parte de la demandada para pagar tres compras que no realizó y mantenerla en el registro de Dicom, que le causaron molestias y agravio moral,

Segundo: Que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3° de la ley N° 19.946 constituye un derecho del consumidor, en lo pertinente: "...e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídos por el proveedor...", cuyo es el caso, desde que la querellada y demandada civil infraccionó los artículos 12, 12 A y 23 del mismo texto legal, revisado.

Tercero: Que en cuanto a la petición que se aumente la indemnización por concepto de daño moral, esta Corte hará lugar a la misma, teniendo especialmente en consideración la gravedad y persistencia de la infracción denunciada, produciéndole aflicción, sufrimiento y molestia a la actora, conforme a los hechos y circunstancias establecidos detalladamente en la sentencia en revisión, todo ello acorde se indicará en la parte resolutiva de este fallo.-

Y de conformidad además con lo dispuesto en los artículos 146 y 186 del Código de Procedimiento Civil y ley 18.287, se declara:

Que **SE CONFIRMA**, la sentencia de primer grado de fecha 30 de julio de 2017 escrita de fojas 129 a 144, con declaración que se aumenta la indemnización por concepto de daño moral que la demandada debe pagar a Karina Vásquez Santelices, a la suma de \$ 3.000.000 (tres millones de pesos), eximiendo a la demandada de pagar costas del proceso y del recurso, al haber obtenido un voto favorable.

Se previene que el abogado integrante don Hugo Escobar Alruiz, fue de parecer de reducir el monto de indemnización por concepto de daño moral a la suma de \$ 1.000.000 (un millón de pesos), en atención a que no existen antecedentes probatorios suficientes en el proceso que lleven a concluir en una suma mayor.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Abogado Integrante don Hugo Escobar Alruiz

Rol 4348/ 2017/Civil.



2 8 DIC

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Talca integrada por los Ministros (as) Eduardo Meins O., Moises Olivero Muñoz C. y Abogado Integrante Hugo Escobar A. Talca, veinticuatro de agosto de dos mil dieciocho.

En Talca, a veinticuatro de agosto de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



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 12 de agosto de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte http://www.horaoficial.cl.