



Antofagasta, veintidós de abril de dos mil diecinueve.

VISTOS:

1.- Que, a fojas nueve y siguientes, comparece don PATRICIO LUIS HERRERA BARRAZA, chileno, cédula de identidad N° 6.538.230-K, domiciliado en calle Chiloé N° 4309, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor “JOHNSON” y/o “CENCOSUD RETAIL S.A.”, representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina don JAIME SOLER BOTINELLI, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Prat N° 612-624, Antofagasta, por haber infringido las disposiciones de la Ley N° 19.496, fundado en las argumentaciones de hecho y de derecho que expone. Señala el compareciente que el día 28 de octubre de 2018 concurrió a la tienda “Jhonson” ubicada en calle Arturo Prat N° 612-624 a pagar la cuota correspondiente a dicho mes, oportunidad en que se enteró que el valor a pagar de la misma era mayor al que tenía conocimiento, por lo que solicitó un estado de pago siéndole entregado el del mes de septiembre, en el que ya se estaba cobrando la segunda cuota de un cargo por operaciones nacionales realizado en Santiago, el 4 de julio de 2018, en el comercio www.mercadopago.cl por el monto total de \$426.984.-, operación pactada en doce cuotas de un valor de \$35.582.- cada una, la primera de las cuales pagó por desconocimiento de dicho cargo. Expresa que ese mismo día al indicarle a la persona que lo atendía que esa compra no la había realizado, ésta le indicó que debía llamar al teléfono que señala, lo que hizo de inmediato generándose el requerimiento N° 358814, del que recibió respuesta en el mes de noviembre en los términos que reproduce, por lo que volvió a reiterar que la compra no tuvo su consentimiento ya que él nunca ha comprado por internet, ocupándola básicamente en forma presencial, agregando que nunca ha extraviado su tarjeta ni ha sido víctima del robo de la misma. Relata detalladamente todas las gestiones que realizó desde esa fecha en adelante, hasta que el 21 de noviembre de 2018 materializó un reclamo en el SERNAC, el que fue respondido el 27 de ese mes por el proveedor en los términos que reproduce, lo que lo llevó a interponer una denuncia en la Fiscalía Local, RUC 1900131783-3, el 4 de febrero de 2019 por uso fraudulento de tarjeta de crédito, por lo que estimando que se ha configurado una infracción a los artículos 3° letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, solicita que, en mérito a lo expuesto, se tenga por interpuesta denuncia infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y, en definitiva, condenar al infractor al máximo de las multas señaladas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación el compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor “JOHNSON” y/o “CENCOSUD RETAIL S.A.”, representado para estos efectos por don JAIME SOLER BOTINELLI, ya individualizados, y en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expresa, solicita que en definitiva se condene al demandado a anular el cargo realizado en su tarjeta de crédito por la suma \$ 426.984.-, y se le restituya la suma de \$ 35.582.- correspondiente al pago de la primera de las cuotas de la operación reclamada ya señalada, por concepto de daño material, y \$300.000.- por daño moral,

sumas que deberán pagarse con más los reajustes e intereses que ellas devenguen, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas veinte, rola presentación escrita del denunciante y demandante en el que informa que el representante del proveedor denunciado y demandado es don Omar Fabián Albornoz Avalos, del mismo domicilio antes señalado.

3.- Que, a fojas veintitrés, rola comparendo de prueba con la asistencia del denunciante y demandante civil, don Patricio Luis Herrera Barraza, y en rebeldía del proveedor denunciado y demandado civil, ya individualizados en autos. El denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda de fojas 9 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas, agregando los antecedentes que expresa respecto a la cobranza que le realizan de la operación por él objetada, a consecuencia de lo cual habría sido informado al boletín comercial. El tribunal tiene por evacuados los traslados conferidos en rebeldía del proveedor denunciado y demandado. Llamadas las partes a conciliación ésta no se produce por la rebeldía del denunciado y demandado. Recibida a prueba la causa el denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí de su escrito de fojas 9 y siguientes, y que rolan de fojas 1 a 8 de autos, con citación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, con los documentos acompañados de fojas 1 a 8, no objetados, denuncia infraccional de fojas 9 y siguientes, y comparendo de prueba, de fojas 23, se encuentra acreditado en autos que el día 4 de julio de 2018 en la cuenta de la Tarjeta Scotiabank Cencosud VISA N° 4890702103596231, perteneciente al actor don Patricio Luis Herrera Barraza, se realizó un cargo por la suma total de \$426.984.- al comercio www.mercadopago.cl, pagadera en doce cuotas de \$35.582 cada una, operación que no fue realizada por el denunciante y cuyo origen desconoció, sin obtener ningún resultado en todas las gestiones realizadas, incluidas sus denuncias ante la Fiscalía y SERNAC.

Segundo: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que el hecho denunciado, que corresponde a una operación de compra cargada a la Tarjeta Scotiabank Cencosud VISA del actor, constituye una infracción a lo dispuesto en los artículos 3° d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, que establecen el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la obligación del proveedor de servicios a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio, y que el proveedor que, en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias

en la calidad y seguridad del respectivo servicio, comete una infracción a las disposiciones de la ley en comento.

Tercero: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados relativos a la compra cargada a la Tarjeta Scotiabank Cencosud VISA del actor, son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el proveedor no respetó el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, ya que en el presente caso no se ha tenido el debido cuidado al permitir la realización de una operación comercial de compra no efectuada por el actor, procedimientos que no entregan seguridad al consumidor en el uso y tenencia de su tarjeta. Del mismo modo, no cumplió en el momento de utilización de la tarjeta de crédito con las obligaciones establecidas en el contrato respectivo, al no acreditar la forma como se efectuó esta operación y si en ella participó personalmente el consumidor y, finalmente, el proveedor denunciado debió haber investigado el origen de esta operación y sus participantes, considerando especialmente las condiciones personales del consumidor, su nivel de gastos mensuales, y el cupo total de la tarjeta, el que aparece aumentado notoriamente en el mes de julio de 2018.

En cuanto a lo patrimonial:

Cuarto: Que, a fojas 9 y siguientes de autos, don PATRICIO LUIS HERRERA BARRAZA, ya individualizado, interpuso en el primer otrosí de su presentación demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "JOHNSON" y/o "CENCOSUD RETAIL S.A.", representado para estos efectos por don OMAR FABIAN ALBORNOZ AVALOS, también individualizados, solicitando en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos, que se condene al demandado a anular el cargo efectuado el 04.07.2018 en su tarjeta de crédito por la suma de \$426.984.-, y se le restituya la cantidad de \$35.582.- correspondiente al pago realizado por él de la primera cuota de la operación objetada, todo ello por concepto de daño material, y \$300.000.- por daño moral, sumas que pide se paguen con más los reajustes e intereses que estas cantidades devenguen, con costas.

Quinto: Que, a fojas 23, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por evacuado el traslado de la demanda civil en rebeldía del proveedor demandado.

Sexto: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones denunciadas, procede acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don Patricio Luis Herrera Barraza en contra del proveedor demandado, condenándolo a anular el cargo por \$426.984.- realizado el 04.07.2018 en la cuenta de su tarjeta de crédito antes indicada, incluidos todos los intereses y recargos que estén relacionados con dicho cargo, y al pago de la suma de \$35.582.- correspondiente a la primera cuota pagada por el actor de la operación por él desconocida, por concepto de daño material, a su eliminación inmediata del registro de DICOM si hubiere sido informado a este sistema por el proveedor denunciado, y al pago de la suma de \$ 150.000.- por concepto de daño moral,

correspondiente al menoscabo sufrido por el actor al no haber sido respetado su derecho a la seguridad en el consumo de un servicio, incumpléndose la obligación contractual antes indicada por el proveedor demandado, así como también, por la actuación negligente de éste y/o sus dependientes en la prestación del servicio, causándole un menoscabo al consumidor, sumas que se fijan por el tribunal en los montos indicados apreciando prudencialmente los perjuicios que en el ámbito personal y psicológico deben haber causado estos hechos al actor, de conformidad a lo expresado precedentemente.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1º, 2º, 3º letra d) y e), 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se acoge la denuncia infraccional interpuesta a fojas 9 y siguientes de autos, y se CONDENA al proveedor denunciado "JOHNSON" y/o "CENCOSUD RETAIL S.A.", representado para estos efectos por don OMAR FABIAN ALBORNOZ AVALOS, ya individualizados, al pago de una MULTA de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 3º letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.
- 2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia en la **Tesorería de la Municipalidad de Antofagasta**, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.
- 3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 9 y siguientes de autos por don PATRICIO LUIS HERRERA BARRAZA, ya individualizado, y se condena al proveedor demandado "JOHNSON" y/o "CENCOSUD RETAIL S.A.", representado para estos efectos por don OMAR FABIAN ALBORNOZ AVALOS, también individualizados, a anular y eliminar de la cuenta de la tarjeta de crédito Sociatabank Cencosud Visa del denunciante la operación realizada el 04.07.2018l al comercio www.mercadopago.cl por la suma de \$426.984.- así como también todos los intereses y recargos que en dicha cuenta se hayan incorporado como consecuencia de dicha operación desconocida por el actor, y al pago de la suma de \$35.582.- por concepto de daño material, a la inmediata eliminación del actor del registro de DICOM, si estuviere en el incorporado, y al pago de la suma de \$150.000.- por concepto de daño moral, como indemnización por los perjuicios causados al actor como consecuencia de las infracciones antes indicadas, la primera de las cuales deberá pagarse reajustada en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de interposición de la demanda y la de su entero y efectivo pago.

4.- Que, se acoge la petición formulada por el demandante en el sentido que, la suma determinada por daño material, debidamente reajustada, y la fijada por daño moral, devengarán intereses corrientes a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago.

5.- Que, se condena en costas a la parte demandada civil por haber sido totalmente vencida.

6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 4.197/2019.



Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIEUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña NOLVIA CORTES LOPEZ, Secretaria Subrogante.