

Santiago, veintiocho de junio de dos mil dieciocho.

VISTOS:

Denuncia de lo principal de fs. 22 y siguientes, deducida por don **ERICK ORELLANA JORQUERA**, abogado del **Servicio Nacional del Consumidor** y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, quien atendido lo dispuesto por el art. 58 g) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC, interpone denuncia infraccional en contra de **CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, RUT: 99.500.840-8, representada por **Eulogio Guzmán Llona**, del que ignora profesión u oficio, ambos con domicilio para estos efectos en calle Agustinas N° 785, que en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la LPC al Servicio Nacional del Consumidor de "*Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes de éstos, y de realizar acciones de información y educación del consumidor*", y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que ese cuerpo legal establece, detectó que **CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, ha infringido las disposiciones que detalla más adelante, tomando conocimiento dicho Servicio, a partir de reclamo efectuado por la consumidora doña María Bravo Monsalve, con fecha 31 de octubre de 2017, tal como consta de Formulario Único de Atención de Público N° R2017M1805703, que dicha oportunidad consumidora, el día 26 de octubre de 2017, recibió alrededor de las 14:30 horas un llamado a su celular de una ejecutiva del Call Center de la denunciada, consultándole si se encontraba haciendo transacciones por Internet, dando la consumidora respuesta negativa, dirigiéndose de inmediato a las oficinas de la denunciada para aclarar la situación, enterándose ahí que desconocidos realizaron compras por internet utilizando los datos de su tarjeta de crédito Cencosud MasterCard en distintas transacciones, que van desde el día 23 al 25 de octubre de 2017, por un monto total de \$996.110 pesos chilenos, en condiciones tales que la consumidora llevaba aproximadamente dos años sin hacer uso de ésta; las operaciones desconocidas por la consumidora son las siguientes: 24/10/2017, punto ticket web por \$6.000; 25/10/2017 wom botón webpay por \$22.900; 25/10/2017; wom botón webpay por \$37.151; 23/10/2017 flow serv recaudaci viña 1/8 por \$72.019; 23/10/2017 flow serv recaudaci viña 1/8 por \$72.019 y 24/10/2018 punto ticket web 3 ctas int: 2.99, por \$12.000, razón por la que la consumidora procede al bloqueo de su tarjeta y realiza el correspondiente desconocimiento de los cargos, que frente a los plazos de respuesta planteados por la proveedora para revisar su caso, la consumidora se dirige a ese Servicio Nacional con fecha 31 de octubre de 2017 a fin de estampar reclamo, en virtud del cual el proveedor denunciado contestó señalando que "*Habiéndose realizado nuestra investigación, concluimos que las transacciones desconocidas por nuestro cliente fueron realizadas con una tarjeta activa, y conforme a los procesos de seguridad establecidos por el comercio, que por los antecedentes expuestos no es posible acoger la solicitud de la señora María a la fecha de hoy en los términos planteados, dado que el uso y resguardo de la tarjeta es responsabilidad del cliente*", respuesta que considera impresentable, debido a que está asumiendo a priori que el proceso de compra del producto carece de irregularidades, lo cual resulta paradójico, por haber llamado a la clienta para consultarle si estaba haciendo compras en línea con la tarjeta, es decir, el mismo departamento de prevención de fraudes detectó en la tarjeta de la clienta un comportamiento irregular al que ella normalmente le daba a ésta, razón por la cual se le comunica telefónicamente de la situación; de la supuesta investigación que llevó a cabo el proveedor no se da ningún detalle, ni se aclara dónde se hicieron estas compras, qué productos se compraron o si ellas siguen algún tipo de patrón irregular al normal uso dado a dicha cuenta, dejando en total desamparo

a la consumidora frente a vulnerabilidades del sistema de seguridad de las tarjetas de crédito de la proveedora, debiendo continuar pagando todos los meses productos que nunca adquirió, de lo contrario sus informes comerciales se verían afectados. Continúa la denunciante señalando que estando comprometidos los derechos de los consumidores, toda vez que este tipo de situaciones no pueden permitirse a empresas de este rubro, el Servicio ha decidido formular la presente denuncia, s que los hechos expuestos han importado infracción a lo dispuesto en los artículos 3° inciso primero letra d), 12° y 23 de la Ley N° 19.496, que como se ha dicho anteriormente, en el caso concreto, la consumidora sólo tiene el deber de denunciar los hechos que dan cuenta de la negligencia cometida por CAT Administradora de Tarjetas S.A., aportando evidentemente todos los medios de prueba que permitan comprobar la relación contractual que la liga con la tienda, en contrario, le corresponde a la denunciada aportar medios de prueba que acrediten que ésta sí proporcionó la seguridad pertinente al momento de ofrecer el servicio, por tanto resulta de vital importancia señalar que no pueden desconocerse las características del servicio que presta el denunciado, ni tampoco el hecho de que lo único que pudo realizar el consumidor era reclamar ante el propio denunciado y reclamar ante ese Servicio, pero de ninguna manera puede pretenderse que le corresponda acreditar que no concurrió a realizar la compra, ya que evidentemente todas las pruebas se hayan en poder de CAT Administradora de Tarjetas S.A.. Concluye la denuncia solicitando condenar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas, aplicándosele en cada caso al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496, con expresa y ejemplar condena en costas.

Escrito de fs. 45, en lo principal del cual doña María Gricelda Bravo Monsalve, cédula de identidad N° 7.746.073-K, chilena, dueña de casa, divorciada, con domicilio para estos efectos en calle Ismael Valdés Vergara N° 510, departamento 6, de la comuna de Santiago, se hace parte en la denuncia infraccional incoada por Sernac; y en cuyo primer otrosí, en virtud de lo dispuesto en los artículos 3° e), 50 a), b) y c) de la Ley N° 19.496, deduce demanda civil en contra de la Sociedad Cat Administradora de Tarjetas S.A., la que funda en los mismos hechos y antecedentes expuestos en la denuncia realizada por el SERNAC en la causa, los que hace propios, y agrega que las circunstancias y motivos que la obligan a accionar en contra de la demandada ocurrieron de la siguiente manera: Con fecha 26 de octubre de 2017 recibió una llamada cerca de las 14:30 horas, donde la contacta una ejecutiva del Call Center de la empresa demandada y le consulta si se encuentra realizando transacciones por internet, a lo cual su respuesta fue total y absolutamente negativa, para luego dirigirse a las oficinas de la empresa Cencosud y aclarar la situación, al encontrarse en atención al cliente en las tiendas de la demandada, se entera de las distintas transacciones que se habían realizado a través de su tarjeta en distintos periodos, que van entre los días 23 al 25 y 26 de octubre de 2017, dado que la última operación que realizó con esa tarjeta fue el pago realizado por su persona el 3 de febrero de 2017, fecha en la cual su estado de cuentas quedó sin deudas, lo que acreditará en la etapa correspondiente, señala además que el estado de cuenta actualizado que se le otorgó y a la fecha de facturación entre los periodos 24 de enero de 2018 al 8 de marzo del mismo año, la deuda total alcanza a la suma de \$1.500.736.-, los cuales ella no habría utilizado, agrega que también realizó la denuncia ante Carabineros, la que fue derivada a la Fiscalía Local Centro Norte, que los hechos referidos, explicados tanto en la denuncia de autos como en esta presentación, le han causado graves perjuicios patrimoniales y extra patrimoniales, por lo que solicita al Tribunal se condene a la demandada al pago de las siguientes cantidades: Daño emergente que hace consistir en que el estado de cuenta más cercano a la fecha, la supuesta deuda que posee su tarjeta con la demanda alcanza a \$1.500.736, monto que determina como daño patrimonial emergente causado a su persona y que en este acto demanda; lucro cesante, que fundamenta en los graves

problemas que le han ocasionado el ir de un lugar a otro – Fiscalía, Sernac, Casas comerciales, Notarías, etc., no ha podido establecer un trabajo fijo que le produzca algún tipo de remuneración, dado a que terminó contrato con su ex empleador en julio de 2017 y la suscripción de finiquito se produjo en octubre de 2017, fecha en que se produjo esta situación que le ha arruinado sus planes completamente, por lo que por este concepto demanda la suma de \$3.600.000 y, daño moral, que hace constar en los problemas de salud que ha sufrido atendida su avanzada edad (61), que consisten en fuertes dolores de cabeza, subidas de presión y además de los problemas que ha tenido con su familia, al no comprender los problemas por los que está pasando, demanda por este concepto la suma de \$5.000.000, que funda la presente demanda en todas y cada una de las disposiciones legales contenidas en la denuncia en la que se hizo parte, en consecuencia el monto total por el cual demanda asciende a la suma de \$10.100.736, finalmente solicita condenar a la denunciada CAT Administradora de Tarjetas S.A., acogerla a tramitación y condenar a ésta al pago de la suma señalada o la que esta Jueza considere conforme a derecho, más intereses y reajustes con expresa condenación en costas.

Presentación de fs. 80, mediante la cual el abogado Miguel Ángel Gamboa, actuando por la denunciada y demandada CAT Administradora de Tarjetas S.A., contesta denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, solicitando su rechazo en todas sus partes, haciendo presente, en suma, que los hechos son totalmente distintos a los señalados por la denunciante, que con fecha 26/10/2017, la cliente desconoce compras, que informa nunca haber realizado, con fecha 6 de noviembre de 2017 se le responde, que *“acorde a la solicitud de aclaración de compra presentada por usted por el desconocimiento de las transacciones efectuadas entre el 23 al 26 de octubre de 2017; le informamos que se ha realizado un análisis detallado de los montos críticos identificado que el cargo en su estado de cuenta efectivamente corresponde a una investigación más detallada. Acorde a esto, se realizará un abono provisorio a su cuenta en 72 horas hábiles por un monto de \$1.326.995, de manera paralelase revisará internamente con los comercios el origen de estos movimientos, nos comunicaremos nuevamente con usted para informar la resolución final el caso”*; el 28 de diciembre de 2017 se le informa a la consumidora que no es posible acoger su reclamo en los términos planteados, ya que a la fecha no se ha recepcionado la documentación necesaria para el análisis del caso, el cliente debe ingresar una nueva solicitud de aclaración de compra y aportar con antecedentes que ayuden a la investigación, tales como copia de cédula de identidad vigente por ambos lados, y carta con relato de lo sucedido, en caso de robo o pérdida adjuntar respaldo de bloqueo de tarjeta Cencosud o de otras entidades, denuncias en Fiscalía, constancias en Carabineros o PDI; el 31 de octubre, la cliente ingresa reclamo ante el SERNAC, el que es evacuado en los términos planteados, agregando que el uso y resguardo de la tarjeta es de responsabilidad de la clienta y que, sin perjuicio de ello, han derivado el requerimiento a la Marca MasterCard, de manera que puedan iniciar un proceso interno de investigación, en el cual se determinará si corresponde la reversa definitiva de la transacción desconocida por la actora, que por esa razón no se puede acoger la solicitud de la consumidora; asimismo, hace presente que los avances, compras, etc., se realizan tanto vía telefónica, internet, y en forma presencial, utilizando la clienta su clave de uso personal e intransferible; es responsabilidad de la usuaria el uso de sus productos, puesto que estas operaciones fueron realizadas con clave segura y sin intentos erróneos en operaciones que son habituales, tanto en el sistema bancario como de las empresas que otorgan créditos, tanto en dinero como en la compra de diversos bienes muebles, de manera que ello no importa ninguna irregularidad de parte de su representada, quien ha actuado en todo caso conforme a la legalidad vigente. Agrega la defensa, que los hechos tal como se los denuncia, serían constitutivos del delito de uso fraudulento de tarjetas de crédito o débito,

sancionado en la Ley N° 20.009, cuyo conocimiento corresponde a los Juzgados de Garantía. Concluye solicitando tener por contestada la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC, solicitando su rechazo en todas sus partes, con costas.

En el primer otrosí de dicho escrito, el abogado de la denunciada contesta la demanda interpuesta por doña María Griselda Bravo Monsalve, solicitando su rechazo en todas sus partes por no encontrarse acreditado el daño emergente ni el daño moral que reclama, ni ninguna de las alegaciones de la demandante para cobrar un monto que estima en \$ 10.100.736 más costas, señala que es necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al demandado con el consumidor afectado, como indica el artículo 50 de la Ley N° 19.496; controvierte expresamente la existencia, monto y naturaleza de los perjuicios alegados; finalmente solicita tener por contestada la demanda civil, con costas.

Acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba de fs. 88, celebrado con la asistencia de la habilitada de derecho doña Francisca González Carmona en representación de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, del abogado don Luis Salinas Barra en representación de la parte denunciante y demandante de doña María Bravo Monsalve y del abogado don Miguel Gamboa Schell, en representación de la parte denunciada y demandada de Cat Administradora de Tarjetas S.A. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. La parte denunciada y demandada contesta las acciones por escrito, mediante minuta de fs. 88, la que se tiene como parte integrante de la audiencia.

La parte denunciante de SERNAC rinde prueba documental, acompañando los siguientes documentos, con citación, los que no fueron objetados por su contraria:

- 1.- A fs. 1 a 7, fotocopia de personería de abogados de SERNAC.
- 2.- A fs. 8, fotocopia traslado remitido por Sernac a CAT Administradora de Tarjetas S.A. con fecha 31 de octubre de 2017 respecto a reclamo interpuesto por doña María Griselda Bravo Monsalve.
- 3.- A fs. 9, fotocopia de formulario único de atención de público N° Caso R2017M1805703, de fecha 31 de octubre de 2017 correspondiente a reclamo efectuado por doña María Griselda Bravo Monsalve contra CAT Administradora de Tarjetas S.A.
- 4.- A fs. 10 y 11, fotocopia de comunicación remitida por Sernac a doña María Griselda Bravo Monsalve con fecha 10 de noviembre de 2017, avisando del rechazo de su reclamo por parte del proveedor.
- 5.- A fs. 12, fotocopia de carta respuesta de fecha 06 de noviembre de 2017 remitida por Tarjetas Cencosud a Sernac, relativa al reclamo presentado por doña María Griselda Bravo Monsalve.
- 6.- A fs. 13, fotocopia de impresión de página de mantención de casos, de fecha 26 de octubre de 2017, donde consta reclamo efectuado por doña María Griselda Bravo Monsalve ante el proveedor CAT Administradora de Tarjetas S.A.
- 7.- A fs. 14, fotocopia de declaración jurada de fecha 21 de noviembre de 2017 efectuada por doña María Griselda Bravo Monsalve.
- 8.- A fs. 15, fotocopia de la cédula de identidad de doña María Griselda Bravo Monsalve.
- 9.- A fs. 16 y 17, fotocopia de comprobante de denuncia, parte N° 12754.
- 10.- A fs. 18 y 19, fotocopia de Estado de Cuenta Nacional de Tarjeta de Crédito de doña María Griselda Bravo Monsalve, correspondiente al mes de octubre de 2017.
- 11.- A fs. 20, fotocopia de detalle de transacciones no facturadas de Tarjeta de Crédito de doña María Griselda Bravo Monsalve.

12.- A fs. 21, fotocopia de formulario Sernac mediante el cual doña María Gricelda Bravo Monsalve adjunta antecedentes para su caso.

La parte denunciante y demandante de doña María Gricelda Bravo Monsalve rinde prueba documental, adjuntando los siguientes antecedentes con citación, los que no son objetados por los demás intervinientes:

- a.- A fs. 54 a 57, copia timbrada de parte denuncia efectuado por doña María Gricelda Bravo Monsalve, en la 1° Comisaría de Santiago, con fecha 26 de octubre de 2017 por el delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito y débito, Ley 20.009.
- b.- A fs. 58 y 59, estado de cuenta de Tarjeta de Crédito Cencosud de doña María Gricelda Bravo Monsalve, correspondiente al mes de diciembre de 2017.
- c.- A fs. 60 y 61, estado de cuenta de Tarjeta de Crédito Cencosud de doña María Gricelda Bravo Monsalve, correspondiente al mes de enero de 2018.
- d.- b.- A fs. 62 y 63, estado de cuenta de Tarjeta de Crédito Cencosud de doña María Gricelda Bravo Monsalve, correspondiente al mes de febrero de 2018.
- e.- A fs. 64, detalle de transacciones no facturadas de Tarjeta de Crédito de doña María Gricelda Bravo Monsalve.
- f.- A fs. 65, fotocopia de Estado de Cuenta Nacional de Tarjeta de Crédito de doña María Gricelda Bravo Monsalve, correspondiente al mes de octubre de 2017.
- g.- A fs. 66, fotocopia de Estado de Cuenta Nacional de Tarjeta de Crédito de doña María Gricelda Bravo Monsalve, correspondiente al mes de febrero de 2017.
- h.- A fs. 67, fotocopia de Estado de Cuenta Nacional de Tarjeta de Crédito de doña María Gricelda Bravo Monsalve, correspondiente al mes de febrero de 2018.
- i.- A fs. 68, declaración jurada de fecha 21 de noviembre de 2017 efectuada por doña María Gricelda Bravo Monsalve.
- j.- A fs. 69, fotocopia de impresión de página de mantención de casos, de fecha 26 de octubre de 2017, donde consta reclamo efectuado por doña María.
- k.- A fs. 70, fotocopia de carta respuesta de fecha 06 de noviembre de 2017 remitida por Tarjetas Cencosud a Sernac, relativa al reclamo presentado por doña María Gricelda Bravo Monsalve.
- l.- A fs. 71, fotocopia de tarjeta de crédito Cencosud MasterCard de doña María Bravo Monsalve.

La parte denunciada y denunciada rinde prueba documental, acompañando con citación contraria, fotocopia de sentencia de fecha 12 de marzo de 2018 dictada por el Juzgado de Policía Local de Pudahuel en auto Rol 415-9-2018; que no fue objetado por las demás partes.

La parte denunciante y demandante de doña María Gricelda Bravo Monsalve rinde prueba testimonial, a la que presentó a los dos siguientes deponentes, respecto de los cuales no se dedujeron causales de inhabilidad:

- 1.- Don Jorge Antonio Farías Aravena, administrativo, soltero, C.I. 16.297.383-5, domiciliado en Ismael Valdés Vergara N° 510, dpto. 3, comuna de Santiago, quien fue debidamente juramentado y sin ser objeto de inhabilidad, ella le pidió que compareciera como testigo porque le clonaron la Tarjeta Cencosud y le hicieron un cobro de \$1.500.000.-, no recuerda cuándo ocurrió, la ha visto preocupada por esta situación, no sabe si pagó la deuda o si está informada en Dicom por ella, pero sabe que la deuda es por unas compras que hizo por internet. Repreguntado señala que cree que la demandante no sabe hacer compras por internet y no sabe si ella tiene parientes en Viña del Mar.

2.- Don Victor Manuel Carrasco Diez, gáster, casado, C.I. 7.560.396-7, domiciliado en Raquel N° 561, comuna de Recoleta, quien debidamente juramentado y sin ser objeto de inhabilidad, expuso, en lo pertinente, que conoce a la demandante hace más o menos 4 años por trabajos de gasfitería que le ha realizado, es su clienta y no tiene interés en el juicio, la actora le pidió comparecer hace 5 o 6 meses, pues él estaba en su casa cuando ella conversó con su hija de esta situación que se trata de unos cobros en una tarjeta, por lo que ella le refirió eran \$1.500.000.-, le habrían ocupado la tarjeta; él ha ido a trabajar varias veces, la ha visto mal porque ella dice que no ocupó su tarjeta y que está en poder de ella, ignora si le han llegado cobros por esta situación. Repreguntado, manifiesta que hasta donde él sabe, la demandante no sabe cómo hacer compras por internet y tampoco sabe que ella tenga un familiar en Viña del Mar.

La parte denunciante y demandante de doña María Gricelda Bravo Monsalve solicita se oficie a MasterCard a fin que informe respecto del proceso de investigación solicitado por Cat Administradora de Tarjetas S.A., a lo que el Tribunal accede.

Oficio de fs. 91 remitido por MasterCard señalando que ellos no manejan información respecto a las transacciones de los clientes y de sus tarjetas de crédito.

Resolución de fs. 93, que decreta autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1º) Que los autos se iniciaron por denuncia infraccional interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor a fs. 22, haciéndose parte luego la consumidora afectada, doña María Gricelda Bravo Monsalve, a fs. 45, quien además dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de CAT Administradora de Tarjetas S.A., en ambos casos fundados en que el día 26 de octubre de 2017, dicha consumidora habría sido llamada por ejecutivos de la denunciada y demandada que le consultaron si estaba realizando transacciones por internet, a lo que ella respondió que no, posterior a lo cual concurrió a oficinas de Cencosud, donde se percató que existían 6 transacciones que ella no habría realizado, por lo que hizo el reclamo correspondiente desconociéndolas, además de efectuar denuncia ante Carabineros de Chile el mismo día; al no recibir respuesta del proveedor, con fecha 31 de octubre de 2017 interpuso reclamo ante SERNAC, quienes confirieron traslado al denunciado, el cual rechazó las alegaciones de la Sra. Bravo, aludiendo que realizó una investigación interna, concluyendo que las transacciones se hicieron con una tarjeta activa, siguiendo los procesos de seguridad establecidos; todas conductas que importarían infracción a lo dispuesto en los artículos 3º letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496.

2º) Que la defensa de la denunciada y demandada se centra en afirmar que las operaciones cuestionadas se llevaron a cabo utilizando una tarjeta activa, y conforme a los procesos de seguridad establecidos, siendo de responsabilidad del cliente el uso y resguardo de su tarjeta; añadiendo que los hechos como se han denunciado serían constitutivos del delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito o débito sancionado en la Ley 20.009, cuyo conocimiento corresponde a los Tribunales de Garantía y al Ministerio Público.

I.- En cuanto a la incompetencia del Tribunal, por razón de materia.

3º) Que la parte denunciada y demandada, dentro de los argumentos de su defensa, ha señalado que el Tribunal competente para conocer de los hechos

denunciados es el Tribunal de Garantía y el Ministerio Público pues éstos serían constitutivos de delito.

4°) Que consta del libelo de denuncia interpuesta por Sernac, a la que se hizo parte la consumidora afectada, doña María Gricelda Bravo Monsalve, que lo denunciado es la falta de seguridad existente para el uso de producto tarjeta de crédito ofrecida por la denunciada, además del incumplimiento del contrato suscrito entre ésta y la consumidora para el uso de dicho producto y la falta de deber de profesionalidad por parte de la empresa al no investigar adecuadamente los hechos puestos en su conocimiento y, así, dar una solución acorde, de modo que no se imputa a la denunciada ningún delito, sino que un actuar contrario a la Ley N° 19.496, no existiendo mención alguna respecto a que habría sido la empresa la que incurrió en alguna conducta que se pudiera entender como constitutiva del delito de fraude. En consecuencia, imputándose a la denunciada conductas que se refieren a su calidad de proveedor y que se enmarcan dentro de la regulación establecida en la Ley N° 19.496, y no su participación en el fraude que pudo dar origen a las operaciones cuestionadas, es competente para conocer de las acciones aquí entabladas esta jueza de Policía Local, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 A de dicha norma, motivo por el cual se rechazará la incompetencia alegada por el denunciado y demandado, ello sin perjuicio de las facultades de los órganos de instrucción y juzgamiento penal para investigar y sancionar respecto de los hechos fraudulentos correspondientes.

II.- En cuanto al fondo de las acciones deducidas.

5°) Que de lo dicho por las partes en sus respectivos libelos de denuncia y contestación, se deduce que ellas están contestes en que la consumidora afectada, doña María Gricelda Bravo Monsalve, era titular de la tarjeta de crédito MasterCard Cencosud N° 5592022104910374, que se encontraba habilitada y que permitía realizar avances y transacciones mediante una clave secreta o código PIN de 4 dígitos, por lo que el tribunal dará por establecido la existencia de dicha tarjeta de crédito y que ella permitía realizar avances en efectivo y compras en comercios.

Asimismo, no existe controversia respecto al hecho que el día 26 de octubre de 2017, doña María Gricelda Bravo Monsalves recibió un llamado telefónico de un ejecutivo de Cencosud quien le consultó si estaba realizando transacciones por internet y que ese mismo día la consumidora objetó los cargos correspondientes a: 24/10/2017, punto ticket web por \$6.000; 25/10/2017 wom botón webpay por \$22.900; 25/10/2017; wom botón webpay por \$37.151; 23/10/2017 flow serv recaudaci viña 1/8 por \$72.019; 23/10/2017 flow serv recaudaci viña 1/8 por \$72.019 y 24/10/2018 punto ticket web 3 ctas int: 2.99, por \$12.000; producto de lo cual se procedió al bloqueo de su tarjeta de crédito.

6°) Que analizando la prueba rendida en autos por las partes conforme a las reglas de la sana crítica y en relación a lo manifestado por éstas en sus respectivos libelos, atendiendo en particular las cartolas con movimientos de tarjeta de crédito correspondientes a los meses de octubre de 2017, acompañada a fs. 18 y 65, y diciembre 2017, enero y febrero de 2018, acompañadas a fs. 58, 60 y 62; fotocopia de parte denuncia de fecha 26 de octubre de 2017 acompañada a fs. 54, carta de respuesta remitida por Cencosud a Sernac que rola a fojas 12 y 70 y copia de reclamo efectuado por la

consumidora que rola a fs. 9 y ante el proveedor, que rola a fs. 13 y 69, por su concordancia entre sí y la pertinencia que guardan con los hechos denunciados, se establece que la consumidora afectada, doña María Gricelda Bravo Monsalves desconoce el haber efectuado las transacciones pormenorizadas en el considerando quinto precedente, mismas que fueron reclamadas producto de un llamado telefónico que recibió de parte del mismo proveedor el día 26 de octubre de 2017, quien detectó una actividad sospechosa en la Tarjeta de Crédito de la consumidora, producto de lo cual ésta inmediatamente se movilizó, procediendo a desconocer los cargos efectuados tan sólo 2 días antes, a realizar el reclamo correspondiente ante el mismo proveedor y a interponer la correspondiente denuncia ante Carabineros de Chile, para sólo 5 días después interponer el reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, todas acciones que dan cuenta de la diligencia empleada por la consumidora frente a la constatación de haber sufrido un uso fraudulento de su tarjeta de crédito.

7º) Que, de lo expuesto por las partes, se infiere que la controversia del juicio estriba en determinar si las transacciones cargadas a la tarjeta aludida fueron hechas o no por terceras personas, y, si lo fueron, si esta circunstancia es imputable al proveedor denunciado.

Pues bien, en la especie no obran pruebas directas sobre la forma en que se habrían efectuado las transacciones cuestionadas, por lo que debe establecerse la efectividad de que haya pruebas que permitan inferir con claridad suficiente cómo se produjeron tales operaciones, del cargo en la cuenta de la consumidora demandante dan cuenta las cartolas con movimientos de tarjeta de crédito correspondientes a los meses de octubre de 2017, acompañada a fs. 18 y 65, y diciembre 2017, enero y febrero de 2018, acompañadas a fs. 58, 60 y 62, todas las cuales no fueron objetadas. Así, ante la negativa de la consumidora afectada del hecho de haber efectuado ella las transacciones impugnadas y la falta de pruebas de cómo se concretaron las operaciones y por qué se cargaron a su tarjeta, cartolas en las que no figuran otras compras adicionales a aquellas que se reclaman como no efectuadas por la consumidora, el tribunal debe analizar a quién afecta la falta de esa prueba y, por consiguiente, las conclusiones jurídicas que emanan de la falta de prueba de tales hechos.

En este razonamiento el tribunal debe ineludiblemente considerar el carácter cautelar del Derecho del Consumidor, en cuanto está dirigido a proteger a la parte más débil de la relación de consumo, que es el usuario frente al proveedor profesional, lo que de ninguna manera implica quebrantar el principio de igualdad jurídica en el proceso, sino que es un factor que lleva al juez, por voluntad del legislador, a considerar la equidad como criterio iluminador en la aplicación de la ley a una relación jurídica asimétrica, como es la de consumo.

Así, teniendo presente el principio esgrimido y estando acreditada la existencia del cargo de las transacciones a la tarjeta MasterCard Cencosud cuya titular es doña María Graciela Bravo Monsalve, conforme al listado pormenorizado en el considerando quinto precedente, incumbe al proveedor acreditar el cumplimiento de sus obligaciones respecto de esas operaciones, criterio concordante con una antigua norma de responsabilidad contractual, que recoge el inciso 3º del art. 1547 del Código Civil, que dispone que "*La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega*".

Respecto de la prueba de la diligencia debida, el tribunal debe considerar que la denunciada no ha rendido prueba alguna tendiente a acreditar en autos el haber obrado con tal diligencia, siendo únicamente la carta respuesta remitida por el proveedor a Sernac que rola a fs. 12 y 70 la que da cuenta que éste señala haber realizado una "investigación", no obstante no se ha acreditado mediante medio probatorio alguno la existencia de dicha gestión, los elementos que se tuvieron a la vista para ello o el tipo de análisis efectuado, quedando incluso de manifiesto del oficio respuesta remitido por MasterCard a fs. 91, que el proveedor no conoce adecuadamente el producto que ofrece, pues señaló a Sernac que remitió los antecedentes de la denuncia de doña María Gricelda Bravo a dicha empresa para iniciar un proceso interno de investigación, en circunstancias que la emisora en cuestión manifiesta que no tiene conocimiento de las transacciones que realizan los usuarios, cuestión que viene a subrayar el actuar negligente por parte de CAT Administradora de Tarjetas S.A., la que entrega una información equívoca que infracciona lo dispuesto en el art. 3° inciso 1° letra b) de la Ley 19.496.

Dicho lo anterior, corresponde a la denunciada, como parte obligada y como proveedor profesional, acreditar que ha empleado la diligencia debida en el cumplimiento de sus obligaciones, tanto contractuales como legales, respecto de los servicios bancarios prestados al actor en materia de compras con tarjeta de crédito, razonamiento que obliga a determinar, en un primer paso, cuáles eran las obligaciones que pesaban sobre la denunciada en su relación de consumo con el consumidor reclamante, las que no son otras que las que disponían el contrato y la ley, no obstante, no ha sido acompañado en autos por dicho denunciado el contrato de uso y afiliación al sistema de tarjetas de crédito, por lo que no resulta posible establecer cuál sería el supuesto "protocolo de seguridad" a que alude el proveedor en su carta de fs. 12 y 70 y en base a qué obligación por parte del consumidor cobra los cargos efectuados en su tarjeta de crédito, los que han sido tempranamente desconocidos por la clienta afectada; por lo que al existir un cobro efectuado sin un fundamento plausible por parte del proveedor, se está incumpliendo la obligación legal que pesa sobre éste, establecida en el artículo 1546 del Código Civil en cuanto a que *"Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella"*, circunstancia que importa un incumplimiento contractual que constituye infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19.496.

8°) Que, en cuanto a las demás obligaciones legales de la denunciada, resultan pertinentes las que establecen las normas citadas en la denuncia, esto es, en la letra d) del art. 3° de la Ley N° 19.496 y en el art. 23 de esta misma ley, como son, el deber de respetar el derecho a la seguridad en el consumo y la obligación de no actuar con negligencia en perjuicio del consumidor. Además de ello, debe atenderse lo dispuesto en la normativa que regula la emisión y uso de tarjetas de crédito por operadores bancarios y no bancarios, siendo especialmente pertinente en la especie la dictada por el Banco Central de Chile y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, particularmente la CIRCULAR N° 3013-788 de fecha 30 de junio de 2017, en plena vigencia al momento de ocurridos los hechos de autos, en especial lo referido al cobro del total de las transacciones impugnadas, normativa dictada por la primera de dichas entidades como parte del Compendio de Normas Financieras, correspondiente al CAPÍTULO III.J.1 titulado EMISIÓN DE TARJETAS DE PAGO, que dice en el inciso 2° de su N° 3. *"Los Emisores deberán disponer de*

resguardos operacionales y de seguridad adecuados en función de las Tarjetas que emitan, conforme a los estándares y mejores prácticas internacionales sobre medios de pago. Como mínimo, deberán contar con una tecnología de seguridad que permita proteger apropiadamente la información contenida en las Tarjetas, implementar mecanismos robustos de autenticación y prevención de fraudes, así como facilitar la verificación oportuna de la disponibilidad de cupos y saldos de éstas, y su bloqueo, según corresponda."

De lo antes razonado, queda claramente establecido que pesaba sobre el denunciado acreditar que las operaciones impugnadas por la consumidora afectada fueron efectuadas ajustándose a las normas del contrato respectivo y a lo dispuesto por la autoridad reguladora -lo que determina la validez de la obligación que ha querido cobrar al denunciante- y, por último, que en los servicios financieros entregados al denunciado tomó las medidas de resguardo para permitir un uso seguro de la tarjeta por el consumidor, cumpliendo las normas sobre riesgos operacionales y tecnológicos del producto de que se trata.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe agregar que el carácter profesional de los proveedores de bienes y servicios financieros y tecnológicos, les obliga a asumir los riesgos de origen tecnológico que puedan afectar a unos y otros, por ser aquéllos los creadores o distribuidores de los mismos; el consumidor es un lego en ese tipo de productos, quedando obligado, en los hechos, a confiar en la buena fe y el profesionalismo con que el proveedor realiza su actividad, el consumidor no está en situación de conocer el funcionamiento ni precaver o solucionar las fallas que tales bienes y servicios presenten; en concordancia con ello, el legislador ha dispuesto en el artículo 4 de la Ley 20.009, que Limita La Responsabilidad De Los Usuarios De Tarjetas De Crédito Por Operaciones Realizadas Con Tarjetas Extraviadas, Hurtadas O Robadas, que "El tarjetahabiente no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso o noticia entregada al emisor, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda.", de modo que se establece una presunción legal en favor del consumidor, liberándolo de la carga probatoria, respecto de operaciones posteriores al aviso de bloqueo, manteniéndose respecto de las transacciones ocurridas con anterioridad al bloqueo del plástico las normas probatorias generales que establece la Ley, correspondiendo en esos casos -los anteriores al bloqueo- que el proveedor acredite que ha empleado la debida diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones y la prestación de los servicios ofrecidos, diligencia que en autos no ha sido acreditada, es más, no consta siquiera que el denunciado haya adoptado alguna clase de medidas de seguridad tecnológicas para operaciones por Internet que podía realizar la actora. Por lo anterior, no cabe más que concluir que la falta de seguridad en el uso de tarjeta de crédito que reclaman el Servicio denunciante y la usuaria afectada, es consecuencia del incumplimiento por parte del proveedor denunciado de su obligación de entregar un consumo seguro, libre de riesgos y de menoscabo a su cliente, no existiendo elemento probatorio alguno aportado por la denunciada o que haya sido allegado al proceso por los demás intervinientes, que permita configurar prueba de la existencia de todos los elementos de las obligaciones que ha exigido el proveedor a su cliente, conforme a lo dispuesto en el art. 1437 del Código Civil, en particular, que el consentimiento de ellas haya emanado efectivamente de la consumidora, doña María Gricelda Bravo Monsalve y que se haya manifestado conforme a las condiciones de contratación del servicio financiero ofrecido; todas

circunstancias que importan una clara infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496.

9º) Que, en virtud de las consideraciones vertidas en los considerandos precedentes y habiéndose establecido la existencia de un incumplimiento contractual por parte de la denunciada, derivado de un actuar negligente al no ofrecer las medidas de seguridad adecuadas en el uso de los productos financieros ofrecidos a la consumidora afectada y no haber atendido debidamente los requerimientos efectuados por ésta, al no realizar una investigación completa y acuciosa de los hechos, se establece la existencia de infracciones a lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1º letras b) y d), 12 y 23 de la Ley 19.496, por lo que se aplicarán las sanciones establecidas en el artículo 24 de la misma norma.

10º) Que, respecto a la acción civil entablada por doña María Gricelda Bravo Monsalve en el primer otrosí del libelo de fs. 45 y siguientes, ésta fundamenta su acción en los mismos hechos que aquellos esgrimidos respecto a la denuncia infraccional y solicita se condene a la demandada al pago de la cantidad de \$1.500.736.- por concepto de daño emergente, la de \$3.600.000.- por lucro cesante, y la cantidad de \$5.000.000.- por daño moral, o la que este Tribunal estime en justicia, con reajustes, intereses y costas del juicio.

11º) Que consta en autos de las cartolas con movimientos de tarjeta de crédito correspondientes a los meses de octubre de 2017, acompañada a fs. 18 y 65, y diciembre 2017, enero y febrero de 2018, acompañadas a fs. 58, 60 y 62, que las transacciones impugnadas están siendo cobradas, pero no consta que la demandante haya efectuado pago efectivo de ellas, motivo por el cual, no estando suficientemente acreditado mediante antecedentes probatorios múltiples y concordantes que la actora hubiere hecho algún desembolso para el pago total o parcial de la deuda de las transacciones objeto de autos, el tribunal deberá rechazar su pretensión por daño emergente; no obstante, se ordena al demandado que, atendida la existencia de responsabilidad de su parte en las transacciones impugnadas conforme a lo razonado en los considerandos precedentes y lo establecido en la Ley 20.009, deberá dejar sin efecto el cobro del total de las transacciones impugnadas, singularizadas en el considerando quinto precedente de esta sentencia, así como de los intereses derivados de las mismas.

12º) Que, en cuanto al monto demandado por concepto de lucro cesante, entendiéndose por tal la privación de la legítima ganancia que el acreedor habría obtenido con el cumplimiento oportuno por parte del deudor; no consta de la prueba rendida que el demandante haya experimentado la pérdida de alguna legítima ganancia o que se haya visto privado de ejercer su profesión o negocio a raíz de los hechos objeto de las acciones interpuestas; motivo por el cual, no se dará lugar a lo demandado por este concepto.

13º) Que, en cuanto al daño moral demandado, para los efectos de la determinación de la existencia de este tipo de daño sufrido por el demandante derivado de los hechos de autos y de la cuantificación del mismo, el tribunal precisa que el actor no rindió pruebas directas sobre el menoscabo y las afecciones que hubiere padecido a consecuencia del actuar de la demandada, pero si obran antecedentes que permiten a esta sentenciadora presumir fundadamente y analizando la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, que existió dicho daño. En efecto, en primer lugar, esta sentenciadora no puede sustraerse a situaciones que evidentemente afectan el curso normal de la vida

que las personas se han determinado a sí mismas, situaciones que son obvias en el contexto de la vida contemporánea, que forman parte del acervo cultural y lógico de los acontecimientos humanos, lo que no puede ser ignorado por un juez en tiempos de la sociedad de la información. Este conocimiento apriorístico del juez no es contrario a las normas que rigen el *onus probandi* en el proceso ni al principio *facta sunt probanda*, sino que es una expresión del principio de que los hechos notorios *probatione non egent*, en concordancia con la racionalidad que debe existir en todo proceso. En esa perspectiva, esta sentenciadora concluye que la frustración sufrida por el demandante de la legítima expectativa de que la operación de su tarjeta de crédito MasterCard tuviere una seguridad estable en el tiempo, y que, en caso de presentarse alguna falla o situación dudosa, recibiría en forma oportuna y veraz la información de la operación que necesitara aclarar, son situaciones que afectaron el curso normal de su vida, conforme habrían sido si la denunciada hubiera cumplido sus obligaciones; asimismo, las acciones judiciales y extrajudiciales que ha debido ejercer la demandante para hacer valer derechos que la ley le reconoce respecto de la demandada, conllevan molestias intrínsecas para la preparación y ejecución de los actos en que se han expresado tales acciones.

Sobre este punto esta sentenciadora estima pertinente señalar que la responsabilidad de un proveedor por incumplimiento de obligaciones contractuales y extracontractuales frente al daño que causa a un consumidor, tiene razones y alcances que van más allá de la teoría clásica de la responsabilidad civil, tanto en su vertiente contractual como extracontractual, derivadas de las características propias de la *relación jurídica de consumo* en un mundo con productos y servicios complejos, de alto contenido tecnológico, normativo y distribuidos masivamente, entre tales características resulta pertinente mencionar *la confianza* que se tienen en el proveedor como factor determinante en la formación del consentimiento del acto; en un mundo globalizado de grandes y complejos mercados, el consumidor se ve compelido a "confiar" en el proceder de la empresa proveedora, ya que él carece de los conocimientos y del tiempo suficiente para informarse detalladamente de las condiciones económicas y técnicas que aquélla atribuye a sus productos y de la forma en cómo los ofrece, confianza que crece significativamente en el consumidor cuando, como en el caso que nos ocupa, el productor corresponde a un mercado regulado por la autoridad y el consumidor ha sido por largo tiempo un cliente satisfecho del proveedor. *"De ello se deduce que la confianza tiene un valor de lealtad para el consumidor, y es también la explicación del porqué de la necesidad de proteger la confianza que un contratante deposita en la lealtad del otro (sin que se sirva de ella y luego la defrauda) y de establecer la reparación del daño... Vemos, así, que el consumidor deposita su confianza en la empresa contratando en función de esa confianza y lealtad y, al verse ésta vulnerada, genera un daño moral autónomo con relación al contrato específicamente suscripto y que, en consecuencia, está más intensamente relacionado con su calidad de cliente que con su calidad de contratante en particular.*

Cuando un consumidor comprueba que el contrato contiene cláusulas abusivas, se siente defraudado y afectado en sus sentimientos, lo que merece ser reparado.

La confianza es, entonces, un recurso económico jurídico que se acumula como cualquier otro capital. Representa para las empresas uno de los activos más valiosos que tienen, que en muchos casos va más allá de los otros

CUARTO SANTIAGO
activos (p. ej., inmuebles). De hecho, muchas empresas conocidas mundialmente concentran gran parte de su inversión en la creación y mantenimiento de una marca o empresa, como valor negocial exclusivo.

El consumidor confía y suscribe el contrato, sin poder obtener toda la información (que no es de fácil acceso, ya sea porque puede ser muy costosa o porque necesita conocimientos profesionales para evaluarla).

En estas situaciones la fuerte asimetría de poder, el comprador queda obligado a confiar en la redacción contractual de la empresa. Es decir, sustituye los altos costos de información por confianza, que es su equivalente funcional.

La confianza constituye, entonces, un recurso jurídico para reducir la necesidad de información y ahorrar los costes que éste implica para el consumidor.

Si se abusa de ella mediante comportamientos oportunistas, esto es, conductas con las que alguien despierta la confianza de otro pero que luego lo defrauda y le causa un daño (p. ej. Mediante la incorporación de cláusulas abusivas), debe repararlo." (Carlos A. Ghersi, "Daño Moral y Psicológico", Editorial Astrea, Buenos Aires. 2006, págs. 120 y 121).

Para esta sentenciadora, la denunciada y demandada, empresa de retail con una notoria presencia en todo el país, propuso un contrato de uso y afiliación al sistema y uso de tarjetas de crédito a la demandante, quien lo aceptó confiando en la seriedad de tan importante empresa de servicios financieros, confianza que comprendía los servicios para realizar compras en el extranjero, los que la actora a su vez confió serían entregados con criterios de seguridad apropiados, y que, en caso de inconsistencias o eventuales fraudes en algunas operaciones, recibiría información idónea, veraz y oportuna; expectativas legítimas que la demandada frustró con su actuar carente de la diligencia a la que se encuentra obligado un proveedor profesional de servicios bancarios o financieros.

13°) Que, conforme a lo razonado precedentemente, esta sentenciadora estima que al haberse enfrentado la demandante injustamente a una situación como la descrita en los considerandos precedentes, derivada de omisiones y conductas en que incurrió la demandada, ello le ha causado menoscabo en el curso normal de su vida, en su integridad espiritual y dignidad personal, y por lo mismo, un daño moral reparable pecuniariamente al tenor de lo dispuesto en los arts. 3° letra e) de la Ley N° 19.496, el cual el tribunal prudencialmente avalúa en la suma un millón de pesos (\$1.000.000.-), atendido lo razonado precedentemente.

14°) Que con el objeto que la demandante reciba en su integridad la reparación que le concederá el tribunal, ésta deberá ser pagada más reajustes según variación del Índice de Precios al Consumidor desde el mes en curso hasta el mes anterior a su pago efectivo, y más intereses corrientes para operaciones reajustables desde que la demandada sea requerida y hasta el pago efectivo, y más las costas de la causa.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes, arts. 1698 y siguientes y 2314 y siguientes del Código Civil, art. 17 de la Ley 18.287, Ley 15.231 y en el Auto

**CUARTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
SANTIAGO**

ROL 4.090-20187

Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre Forma de las Sentencias.
RESUELVO:

I.- Que, SE RECHAZA la excepción de incompetencia deducida por CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A en lo principal de su libelo de fs. 80, en virtud de lo razonado en el considerando 4° de esta sentencia.

II.- Que SE ACOGE la denuncia deducida en lo principal de fs. 22 por el Servicio Nacional del Consumidor a la que se hizo parte la consumidora particular, doña María Gricelda Bravo Monsalve en lo principal de fs. 45, en cuanto se condena a CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada por Eulogio Guzmán Llona, al pago de una multa equivalente en pesos a la fecha de su pago efectivo a QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES como infractora a los arts. 3 inciso 1° letras b) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

III.- Que SE ACOGE la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de fs. 45 y siguientes por doña María Gricelda Bravo Monsalve, en cuanto se condena a CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada por Eulogio Guzmán Llona, al pago de la cantidad de \$1.000.000.- (un millón de pesos) como indemnización por daño moral, cantidad que deberá ser pagada con los reajustes e intereses señalados en el considerando 14° de este fallo, ordenándosele, además, dejar sin efecto el cobro de las transacciones impugnadas, pormenorizadas en el considerando 5° de esta sentencia, rechazándose en lo demás la demanda entablada

IV.- Que la denuncia y demandada deberá pagar las costas de la causa.

Si la condenada no pagare la multa establecida dentro del plazo legal, dése cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez.

Autoriza doña Fabiola Maldonado Hernández, secretaria abogada



C.A. de Santiago (Sala Tramitadora)
Santiago, dos de octubre de dos mil dieciocho.

A sus autos el certificado precedente.

A fojas 113, a todo, estése a lo que se resolverá.

Vistos:

Con el mérito de la certificación precedente y el registro del descriptor con la fecha de ingreso del presente recurso, y por haber transcurrido el término legal sin que la parte apelante compareciera en esta instancia dentro de plazo, se declara **desierto** el recurso de apelación interpuesto a fojas 105, concedido a fojas 109, con fecha catorce de agosto del año en curso, en contra de la sentencia escrita a fojas 94 y siguientes, de fecha veintiocho de junio del presente año

Regístrese y devuélvase.

N°Policia Local-2053-2018(gvs).

En Santiago, dos de octubre de dos mil dieciocho, autorizo la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

LEOPOLDO ANDRES LLANOS
SAGRISTA
Ministro
Fecha: 02/10/2018 12:47:21

JAIME BALMACEDA ERRAZURIZ
Ministro
Fecha: 02/10/2018 12:47:21

JUAN ANTONIO POBLETE MENDEZ
Ministro
Fecha: 02/10/2018 12:47:22

MARITZA VERONICA DONOSO ORTIZ
MINISTRO DE FE
Fecha: 02/10/2018 13:47:39



SECRETARÍA DE ESTADO
MINISTERIO DE JUSTICIA
Y DEPARTAMENTO DE ASUNTOS
JURÍDICOS

Pronunciado por la Sala de Cuenta de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Leopoldo Andres Llanos S., Jaime Balmaceda E., Juan Antonio Poblete M. Santiago, dos de octubre de dos mil dieciocho.

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

Santiago, a 05 de Octubre de 2018.

Riquelme



f. Conto - ...

4090-7-2018

COMPAÑIA VALE VISTA PAGANDO ACCION CIVIL.

S.J.L. 4º JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

MIGUEL ANGEL GAMBOA SCHELL, Abogado, por la demandada, en autos
caratulados "BRAVO MONSALVE MARIA Y SERNAC CON CAT
ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A." Rol Nº4090 -7-2018 por presunta
infracción a la Ley de Protección del Consumidor, a US. respetuosamente digo:

Que, vengo en acompañar Vale Vista del Banco Scotiabank, Nº 4613627 por
la suma de \$1.000.000 (UN MILLON DE PESOS), nominativo a nombre de
MARIA BRAVO MONSALVE.-

Con este documento se cancela la acción civil.-

POR TANTO,

A US. RUEGO, por acompañado el Vale Vista indicado, y por pagada la acción
civil.-

Miguel Gamboa

*Santiago, a 07 de diciembre 2018
Con esta fecha se recibe el Vale Vista
indicado, para custodia.*

INGRESO N° 1801271423

NACIONAL DEL CONSUMIDOR
 NOMBRE: CARRASCO, JORGE SANTIAGO

999999999-9

CONSUMIDOR 4 JUZ

PERIODO

07-12-2018
 FECHA EMISION

LEY 19.496, DERECHOS DEL CONSUMIDOR

18-M-4090-1

26/10/2017 Nro. Parte:

JORGE PARDO CARRASCO



3040	PLAZO PARA PAGAR	14-12-2018
AS	VALORES	
1001004	725.295	
	725.295	
	0	
	0	
	725.295	
	avaras	EMISOR

Pagado
 07-12-2018 12:36
 LLP76K5595
 1801271423



IA LOCAL

Abogado

MARIA

1- Rol

sumid

go de

k, No

TESORERIA MUNICIPAL DE SANTIAGO

EQUES A NOMBRE DE TESORERO MUNICIPAL DE SANTIAGO

ROL 4090-7-2018



ACOMPAÑA VALE VISTA PAGANDO LIQUIDACION ACCION CIVIL Y COSTAS PROCESALES

S.J.L. 4º JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

MIGUEL ANGEL GAMBOA SCHELL, Abogado, por la demandada, , en autos caratulados "SERNAC MARIA BRAVO MONSALVE CON CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A." Rol N° 4090-7-2018 por presunta infracción a la Ley de Protección del Consumidor, a US. respetuosamente digo:

Que, vengo en acompañar Vale Vista del Banco Scotiabank, N° 4651162 por la suma de **\$73.000 (SETENTA Y TRES MIL PESOS)**, nominativo a nombre de **MARIA BRAVO MONSALVE.-**

Con este documento se cancela la acción civil.-

POR TANTO,

A US. RUEGO, por acompañado el Vale Vista indicado, y por pagada liquidación de la acción civil y costas procesales.-

8100
9109
15
7
1
1
C
Fr
pa
Fall
mul
certi
Se pi
Archiv
Ubo
ce er
to hi
lien
chi
cur
ia
si
1

Nº 4653940

VALE A LA VISTA
NOMINATIVO

\$ *****200.000,00

14 0320
001

SANTIAGO, 22 DE ENERO de 2019

071 OFICINA CENTRAL

QUEDA DEPOSITADA EN ESTA OFICINA
A LA ORDEN DE **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**
LA SUMA DE **DOSCIENTOS MIL PESOS**

PESOS MONEDA LEGAL.

PAGADERO A LA VISTA Y SIN INTERESES
TOMADO POR **LAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S A**



200.000

[Handwritten signature]

LISETTE SAAVEDRA TREUMUN
Código Apoderado: 2552
Scotiabank

p.p. SCOTIABANK

INFORMESE SOBRE LA GARANTIA ESTATAL DE LOS DEPOSITOS EN SU BANCO O EN www.sbif.cl

FORM. 0500555 - 31-10-2018 - 40.000/1 ROSA L Nº 0394063