

En Tocopilla, a veintiocho de marzo del año dos mil diecinueve.

VISTOS:

Se ha tramitado la presente causa Rol N° 2631-2019 de este Juzgado de Policía Local de Tocopilla iniciada por una querrela y demanda civil por infracción a la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores presentada con fecha 05 de octubre del año 2017, que rola a fs. 1 y siguientes de autos, presentada por doña ANA MARTINA CERDA AGUIRRE, CNI N° 7.790.181-7, domiciliada en calle Guillermo Matta N° 1826 de esta ciudad, en contra del proveedor CAT/TARJETAS PARIS, representada por el administrador del local o jefe de oficina, domiciliada en calle Agustinas 785, piso 3, Santiago.

A fojas 96 se realiza comparendo de estilo, con la asistencia de la denunciante y demandante civil y en rebeldía de la denunciada y demandada civil.

A fojas 102 se piden los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

A) En el aspecto contravencional:

PRIMERO: Que se ha instruido la presente causa a fin de determinar la efectividad de la denuncia de fs. 1, presentada por doña MARTINA CERDA AGUIRRE en contra del proveedor CAT/TARJETAS PARIS, en la que el denunciante expresa que en el mes de noviembre le llama una persona para decirle que por equivocación depositó en su cuenta la cantidad de \$1.250.000.- causándole un poco de extrañeza, por lo que dejó constancia en Carabineros. Agrega que en el mes de julio le llaman de una empresa externa para cobrarle cuotas impagas por una cantidad que consideró elevada pues siempre mantiene cuotas bajas y canela oportunamente. Señala que debido a la insistencia de los llamados, tomó la decisión de viajar a Antofagasta y aclarar en la tienda estos cobros y al scar estado de cuenta descubre que tenía cuotas vencidas de un avance que desconocía, haciendo un reclamo por escrito ya que no le dieron información desde Santiago y ahí descubre que es una estafa por Internet.

Concluye que los hechos descritos configuran infracciones por negligencias de la empresa al otorgar un avance sin las medidas de seguridad necesarias, por no llamar ni informar al consumidor del otorgamiento del avance y por no poseer un sistema informático que pueda detectar estafas o fraudes.

SEGUNDO: Que, a fs. 96 se tiene por contestada la denuncia y demanda civil en rebeldía de la denunciada y demandada civil.

TERCERO: Que el Tribunal tiene la obligación de pronunciarse si

existe u no una infracción de carácter contravencional a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496 prevista genéricamente en el art. 23 y sancionada en el art. 24 de la misma Ley cometida por la denunciada en los hechos investigados, como lo anuncio el denunciante.

CUARTO: Que, el art. 23 de la ley antes citada, señala que la infracción la comete 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, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Requisito indispensable del tipo antes señalado es que existan fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio y que estos en definitiva sean imputables al proveedor.

QUINTO: En orden a acreditar la existencia del ilícito denunciado, la querellante ha producido los siguientes elementos de convicción:

- a) Información de tarjeta Cencosud de junio del 2017, que rola a fs.5,
- b) Información de tarjeta Cencosud de mayo del 2017, que rola a fs.6,
- c) Información de tarjeta Cencosud de abril del 2017, que rola a fs. 7,
- d) Comprobante sistema de seguimiento de casos de fs. 8,
- e) Formulario Unico de atención de público de 31 de julio del 2017, que rola a fs. 9.
- f) Constancia en Carabineros de 14 de diciembre del año 2016, que rola a fs. 10,
- g) Copia de oficio SERNAC de 02 de agosto del 2017,
- h) Copia de carta de Cencosud de 11 de agosto del 2017, que rola a fs. 12
- i) Copia de proposición de pago de fs. 92;
- j) Copia de proposición de pago de fs. 93;
- k) Estado de cuenta nacional de Tarjeta de Crédito de 28 de junio del 2017, que rola a fs. 94 y,
- l) declaración de don Luis Raul Nadal Godoy, cónyuge de la denunciante, que rola a fs. 96.

SEXTO: Por su parte, la denunciada, en orden a acreditar su defensa, no produjo medios de prueba en rebeldía.

SEPTIMO: Que, por último, el Tribunal no produjo antecedentes de convicción.

OCTAVO: Que, apreciados los antecedentes probatorios antes

señalados de conformidad a las reglas de la sana crítica, se encuentra acreditado que: a) con fecha 30 de noviembre del 2016, se solicitó un avance en efectivo con cargo a una tarjeta de crédito de la denunciada por la suma de \$1.250.000.- y b) que la denunciante en diciembre del 2016 recibió una llamada de un tercero desconocido que le manifestó que había realizado una transferencia de \$1.250.000.- a una cuenta por error y que verificado ello, era efectivo, pero que después no tuvo contacto con dicha persona, permaneciendo dicho dinero en su cuenta hasta la fecha.

NOVENO: Que a juicio de este sentenciador, no se encuentra acreditado que la denunciada haya incurrido en infracción al artículo 23 de Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que no resulta acreditado, en forma suficiente y sin lugar a dudas, que en la obtención del avance de dinero en efectivo respecto de una tarjeta de crédito se haya realizado sin tomar las medidas de seguridad necesarias que impidan el fraude utilizado medios fraudulentos u suplantado identidad, pues la denunciante no aportó mayor prueba de dicho hecho, siendo insuficiente a juicio de esta parte la documentación acompañada y la declaración del único testigo de la denunciante, quien es su cónyuge.

Al respecto, resulta útil dejar presente que no obstante que la denunciada se encuentra rebelde en autos, deben acreditarse los antecedentes que permitan concluir el actuar negligente de la denunciada, en el presente caso, los que configuran la obtención de un avance en efectivo vulnerando el derecho a la seguridad en la prestación del servicio. Al respecto la denunciante no detalla en su denuncia, el número de la tarjeta de crédito que se habría vulnerado, la forma en que se habría obtenido el avance en efectivo, vía WEB, personalmente o en forma telefónica, ni la manera concreta en que este se habría realizado la operación. El silencio de la denunciada no puede constituir prueba en contra de ella de lo demandado y obliga a las partes a aportar la prueba necesaria a fin de acreditar sus dichos.

DECIMO: Que, en consecuencia, habrá de absolverse a la querellada por la infracción materia de la misma, de la forma que se expresa en la parte resolutive de esta sentencia.

B) En el aspecto Civil:

UNDECIMO: Que, la demandante civil en su libelo respectivo de fs. 1, señala que deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de la querellada, en base a los mismos hechos fundantes de la querrela denuncia para obtener la reparación de los perjuicios sufridos, reclamando la suma de \$15.000.000.-, por daño emergente y daño moral, con costas.

DUODECIMO: Que, a fs. 96, se tuvo por contestada la demanda

en rebeldía de la demandada civil.

DECIMO TERCERO: Que, en consecuencia y según lo concluido previamente este Tribunal en el considerando décimo, no resulta posible acceder a la demanda de indemnización de perjuicios intentada toda vez que no se ha acreditado los supuestos fácticos de lo demandado, es decir, que las fallas o deficiencias en la calidad del teléfono son imputables a la demandada.

Que por otro lado, en relación a la garantía legal señalada por la demandada, esta fue ejercida más de tres meses después de la compra del teléfono sub-lite, por lo que mal podría hacerse cumplir, sin que se haya acreditado o alegado expresamente la existencia de alguna garantía convencional.

DECIMO CUARTO: Que, en nada alteran lo expuesto los restantes elementos de convicción allegados al proceso,

Por estas consideraciones y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos 1º y siguientes, 3 letras d) y e), 12, 20, 21, 23, 24, 40 y siguientes y 50 y siguientes, 58 bis y 61 de la ley N° 19.496; 1º y siguientes de la ley 15.231; y 1º, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17 y siguientes de la ley 18.287, y con lo relacionado, mérito de los antecedentes apreciados de conformidad a las reglas de la sana crítica dada su multiplicidad, gravedad, precisión y concordancia, se declara:

A) Que, **no ha lugar** a la querrela por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores presentada por doña ANA MARTINA CERDA AGUIRRE en contra de CAT/TARJETAS PARIS.

B) Que, **no ha lugar** a la demanda civil interpuesta por doña ANA MARTINA CERDA AGUIRRE en contra de CAT/TARJETAS PARIS.

C) Que, **no se condena** en costas a la denunciante y demandante civil por haber tenido motivo plausible para litigar.

Notifíquese por carta certificada a las partes, regístrese, remítase, una vez ejecutoriada, copia autorizada de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor y en su oportunidad, archívense estos autos.

Rol N° 2631-2017

Resolvió don. FELIX ROLANDO SOTO TORRIJOS, Juez Titular.
Autoriza doña YACQUELINE SAAVEDRA VEGA, Secretaria Titular.