

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

TALCA

En Talca, veintinueve de Julio de dos mil diecinueve.

VISTOS:

En este PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL de TALCA, se instruyó Causa Rol N° 5.792-2018 originada por denuncia infraccional de fojas 25 y ss., interpuesta por Eduardo Pérez Molina, director (S) del Servicio Nacional del Consumidor Región del Maule, en representación de éste, ambos domiciliados en calle 4 Oriente N° 1360 de la comuna de Talca, en contra de CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., nombre de fantasía Tarjeta Paris, RUT N° 99.500.840-8, con domicilio en calle 8 Oriente N° 1477 de la ciudad de Talca, representada legalmente por Angel López Pavez de conformidad al artículo 50 C y 30 D de la Ley 19.496. La funda en que con fecha 07 de Noviembre de 2018 el Servicio Nacional del Consumidor, recepcionó el reclamo interpuesto por Raúl Casanova Calderón, Cédula Nacional de Identidad N° 7.464.290-K, domiciliado en 6 Oriente N° 997 de la ciudad de Talca, con el N° R2018G2622311 en contra de la denunciada, ocasión en el que consumidor alegaba haber tomado conocimiento a través de su cuenta bancaria en Banco Santander de que desde la Tarjeta Cencosud le habían transferido \$5.000.000 por medio de un Súper Avance de \$5.933.890 en 18 cuotas de \$402.802 quedando un total de \$7.297.432, el que desconoce por lo que se acercó a la tienda a fin de bloquear su tarjeta y realizar el reclamo correspondiente que fue ingresado con el N° C-532841-N1D0. En la oportunidad el consumidor solicitó que CENCOSUD no le cobrara los intereses y seguros generados con el Súper Avance ya que el banco estaba haciendo las averiguaciones correspondientes a fin de saber quien realizó dicha transacción y realizar la devolución correspondiente a los \$5.000.000. Agrega la denunciante que con fecha 06 de Diciembre de 2018, tras haberse deducido el reclamo ante SERNAC la denunciada otorgó respuesta al reclamo deducido, la que transcribe. En el derecho señala que la conducta de la denunciada configuró infracción a los dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letras b) y d), artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, ya que los hechos denunciados constituyen una falta de seguridad en el consumo, además de no haberse respetado los términos y condiciones del contrato, situaciones que causaron menoscabo al consumidor, siendo éstas normas de carácter objetivo, por cuya infracción solicita sancionar a la denunciada al máximo de multas contempladas en la Ley 19.496, con expresa condenación en costas. En el segundo otrosí de su escrito acompaña documentos que rolan de fojas 1 a 15 del proceso. En el tercer otrosí acompaña en parte de prueba documento que rola a fojas 16 y ss. de autos.

A fojas 35 vta. de autos rola constancia estampada por el receptor ad-hoc de la notificación de la acción deducida en autos en contra de CAT Administradora de Tarjetas S.A. o Tarjetas Paris.

A fojas 55 y ss. rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba celebrado con asistencia del apoderado de la denunciante Servicio Nacional del Consumidor quien ratifica la denuncia deducida con fecha 28 de Diciembre de 2018 y de la abogada de la denunciada CAT Administradora de Tarjetas S.A. o Tarjetas Paris quien contesta la acción deducida en contra de su representada por medio de escrito que rola a fojas 45 y ss. del proceso, en que alega que el denunciado de autos carece de fundamento y solicita su rechazo con costas. En el primer otrosí de su escrito acompaña con citación documentos que rolan de fojas 38 a 44 de autos. La parte denunciante de Servicio Nacional del Consumidor ratifica los documentos acompañados a su escrito de denuncia, que rolan de fojas 16 a 24 de autos y acompaña en el acto documentos de fojas 49 y ss bajo el apercibimiento legal del artículo 342 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, solicita además se cite a absolver posiciones a don Angel López Pavez en su calidad de representante legal de CAT Administradora de Tarjetas S.A. o Tarjeta Paris cuya acta de absolución rola a fojas 83 y ss. de autos; se oficie a la denunciada CAT

Administradora de Tarjetas o Tarjeta Paris para que informe si cuenta o no con protocolo para generar avances en efectivo en forma no presencial, cuya respuesta rola a fojas 161 del proceso; y se ordene a la denunciada a que exhiba el Contrato de Apertura de Línea de Crédito suscrito entre ella y el consumidor Raúl Casanova Calderón, cuya acta de exhibición rola a fojas 136 de autos. A su vez la parte denunciada de **CAT Administradora de Tarjetas S.A. o Tarjeta Paris** ratifica el documento acompañado en el primer otrosí de su escrito de contestación, que rola a fojas 38 y 39 de autos y acompaña en el acto documentos que rolan a fojas 53 y 54 del proceso, por último solicita se cite a la denunciante **SERNAC** a fin de que exhiba el expediente administrativo o reclamo asociado al caso N° R2018G2622311 de fecha 04 de Diciembre de 2018 presentado por Raúl Antonio Casanova Calderón cuya acta de exhibición rola a fojas 77 y 78 de autos.

A fojas 162 y ss. de autos la abogado de la denunciante **Servicio Nacional del Consumidor** solicita se tengan presente observaciones que indica.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO CONTRAVENCIONAL

PRIMERO: Que, estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por Eduardo Perez Molina, director (s) del **Servicio Nacional del Consumidor**, en representación de éste contra de **CAT Administradora de Tarjetas S.A. o Tarjeta Paris** representado legalmente por Angel López Pavez, todos ya individualizados, por infracción a la Ley N° 19.496, en la forma y circunstancias allí descritos y expuestos en la parte expositiva de este fallo.

SEGUNDO: Que, la cuestión controvertida es si la denunciada de autos **CAT Administradora de Tarjetas S.A. o Tarjeta Paris** vulneró los artículos 3 letra b) y d), 12 y 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, al ocasionar un menoscabo en la prestación del servicio de crédito al consumidor Raúl Casanova Calderón por no cumplir con su deber de seguridad en la prestación del mismo, al autorizar un Super Avance de manera no presencial, por la suma de \$5.000.000 en 18 cuotas de \$402.802 quedando un total de \$7.297.432, operación de la que el consumidor tomó conocimiento a través de su cuenta bancaria del Banco Santander.

TERCERO: Que el abogado de la parte denunciada de **CAT Administradora de Tarjetas S.A. o Tarjeta Paris** en su escrito de fojas 45 y ss. de autos contestó la acción deducida en contra de su representada señalando que su representada recibió con fecha 30 de Noviembre de 2018, a través del portal www.tarjetacencosud.cl, un requerimiento referido al desconocimiento de un avance en efectivo por la suma total de \$5.933.890 pactado en 18 cuotas, más tres seguros asociados, el que fue depositado en la cuenta bancaria del titular de la cuenta en el Banco Santander Chile. Agrega que para realizar un avance en efectivo a través de la página web se requiere previamente la validación del cliente por medio del número de Cédula de Identidad y clave personal secreta, y sólo tras ingresar al sitio privado, previo validar los datos vía Equifax e indicar los datos de la cuenta receptora, cuyo titular debe ser el mismo de la tarjeta se puede contratar el producto y añade que utilizados estos antecedentes el proceso es seguro y no se detectaron anomalías en el mismo. Señala además que con fecha 26 de Diciembre de 2018 el cliente realizó la devolución del avance abonado por \$5.000.000 en la Tarjeta Cencosud Marter Card N° XXXXXXXX3328 y que el día 28 de Diciembre de 2018 se realizó la reversa de los tres seguros contratados y que pese a habersele indicado al cliente en la respuesta otorgada a su reclamo que debía tomar contacto con un analista una vez que realizara el pago a fin de reversar los cargos a través de la realización de un prepago, esto no ocurrió por lo que el avance generó intereses no cubiertos sin embargo lo cual con fecha 29 de Enero de 2019 se procedió a reversar la totalidad de intereses asociados al avance, quedando regularizada la deuda sin costo para el cliente. Hace presente el hecho de que

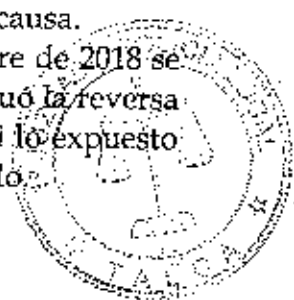
el avance fue obtenido de conformidad a lo dispuesto en el contrato, cumpliéndose el protocolo respecto del uso de datos personales y contraseña del titular y que el pago efectuado por el consumidor Raúl Casanova Calderón, de la totalidad del dinero solicitado como avance se gestionó correctamente, en cuanto se aplicó el valor prepago del crédito y se efectuó la reversa de los tres seguros contratados, por lo que no se generó ningún costo para el titular de la cuenta. Termina solicitando el rechazo de la denuncia de autos, con costas.

CUARTO: Que a fin de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, la parte denunciante de **Servicio Nacional del Consumidor** acompañó al proceso documentos rolantes de fojas 16 a 24 consistente en Reclamo efectuado por el consumidor Raúl Casanova Calderón, Cédula Nacional de Identidad N° 7.464.290-K, correspondiente al caso N° R2018G2322311 y en audiencia de comparendo cuya acta rola a fojas 55 y ss. acompañó documento de fojas 49 a 52 del proceso, consistente en Circular N° 3.444 de fecha 21.08.2008 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, denominado "Transferencia Electrónica de Información y Fondos". En la misma oportunidad solicitó citar a absolver posiciones a Angel López Pavez, representante legal de la denunciada, cuya acta de absolución rola a fojas 83 y 84 del proceso; solicitó además oficiar a la denunciada **CAT Administradora de Tarjetas S.A. o Tarjeta Paris** a fin de que informe si cuenta con protocolo para generar avances en efectivo de forma no presencial y de tenerlo lo remita al Tribunal, cuya respuesta rola a fojas 148 de autos, oportunidad en que el abogado de la denunciada adjuntó de fojas 137 a 147 del proceso el Protocolo para generar avances de forma no presencial. Por último, en la misma audiencia de comparendo la parte denunciante de **SERNAC** solicitó que la denunciada exhibiera el Contrato de Apertura de Línea de Crédito celebrado entre ella y el consumidor Raúl Casanova Calderón junto al Reglamento de uso de la línea de crédito, cuya acta de exhibición rola a fojas 136 de autos, oportunidad en que la denunciada acompañó de fojas 85 a 135 del proceso los documentos solicitados.

QUINTO: Que con el mismo fin de acreditar los hechos expuestos en su defensa la parte denunciada de **CAT Administradora de Tarjetas o Tarjeta Paris** en el primer oficio de su escrito de fojas 45 y ss. acompañó documento que rola a fojas 38 y 39 de autos, consistente en Estado de Cuenta de fecha 17 de Enero de 2019 de la Tarjeta Cencosud de que es titular el consumidor Raúl Casanova Calderón. Con el mismo fin en audiencia de comparendo cuya acta rola a fojas 55 y ss. del proceso, acompañó documentos que rolan a fojas 53 y 54 de autos, consistentes en Reporte de caso N° C-532841-NiDO relacionado con el reclamo del consumidor Raúl Casanova con fecha 30 de Noviembre de 2018 (fjs. 53) y Documento que contiene el resumen de las condiciones pactadas para el Súper Avance en Línea otorgado al consumidor Raúl Casanova Calderón de fecha 29 de Noviembre de 2018 (fjs. 54); en la misma oportunidad solicita citar a la denunciante **SERNAC** a fin de que exhiba ante el Tribunal el expediente administrativo relacionado con el caso N° R2018G2622311 de fecha 04 de Diciembre de 2018 presentado por el consumidor Raúl Casanova Calderón, cuya acta de exhibición rola a fojas 77 y 78 de autos, oportunidad en que la denunciante **SERNAC** acompañó al proceso el expediente digital del caso N° 2018G262231 del consumidor Casanova Calderón, el que rola de fojas 63 a 74 del proceso.

SEXTO: Que el documento acompañado por la denunciada de **CAT Administradora de Tarjetas o Tarjeta Paris** a fojas 38 y 39 de autos, consistente en Estado de Cuenta Tarjeta Cencosud a nombre de Raúl A. Casanova de fecha 17/01/2019, no objetado, efectivamente da cuenta de haberse efectuado un Súper Avance web, modalidad 18 cuotas con seguro, el día 29 de Noviembre de 2018, por la suma total a pagar de \$7.250.436, transacción, que de acuerdo a lo expuesto en la denuncia de autos, el titular de la tarjeta desconoce haber efectuado y que finalmente motivó la presente causa.

Que el mismo documento da cuenta de que con fecha 26 de Diciembre de 2018 se efectuó un pago por \$5.000.000 y con fecha 28 de Diciembre de 2018 se efectuó la reversa de la suma de \$174.352 y \$350.100 por concepto de seguros, acreditando así lo expuesto por la denunciada en su escrito de contestación de fojas 45 y ss. en este sentido.



SEPTIMO: Que resulta necesario determinar si al momento de otorgar el avance reclamado por el consumidor Raúl Casanova Calderón, que dan origen a estos autos, la denunciada CAT Administradora de Tarjetas S.A. o Tarjeta Paris actuó con la debida diligencia, respetando su deber de otorgar seguridad en la prestación del servicio de crédito como aseguró haberlo hecho en su escrito de contestación de fojas 45 y ss. Que en este sentido resulta de vital importancia lo dispuesto en la Cláusula Vigésima Primera del documento acompañado por la denunciada a fojas 85 y ss. consistente en Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta de Crédito Cencosud, debidamente suscrito por el consumidor Casanova Calderón, la cual dispone que para operar los servicios de transferencia de fondos el Cliente deberá utilizar los procedimientos y/o medios de seguridad, identificación e integridad que el Emisor implemente, tales como Tarjetas Magnéticas, número de Rut, códigos o claves secretas, sistemas biométricos de información, firmas electrónicas, avanzadas o no y cualquier otro mecanismo de seguridad de acceso u operativo que el Emisor o los operadores de los sistemas hubiesen establecido o establezcan en el futuro. La misma cláusula dispone además que Las partes dejan constancia y declaran que el uso y resguardo de los medios de acceso y autenticación antes referidos es de exclusiva responsabilidad del cliente.

Que en este sentido, el documento no objetado, acompañados por la denunciada a fojas 121 de autos, da cuenta de que con fecha 26.05.2015 el consumidor Raúl Casanova Calderón solicitó la entrega de una Clave Provisoria de Compra.

OCTAVO: Que en el comparendo celebrado en autos la denunciante solicitó oficiar a la denunciada a fin de que informara si contaba con un Protocolo para otorgar Super Avances en Forma no presencia, y de ser así lo informara ante el Tribunal, solicitud cuya respuesta rola a fojas 148 del proceso, oportunidad en que la denunciada informó que si cuenta con un Protocolo y lo acompaña de fojas 136 s 147 de autos, documentos no objetados, en lo que informa que para un Avance Web el cliente debe ingresar al sitio www.tarjetacencosud.cl iniciando sesión con su RUT y clave que corresponda, una vez hecho puede simular el avance que desea para luego confirmar los datos de cuenta de destino del Súper Avance y una vez confirmada la transacción se enviará un código vía SMS al número asegurado, el que deberá ser ingresado en los campos disponibles, y si la operación es exitosa se mostrará un mensaje que lo señala así, tras lo cual el cliente recibirá un email confirmando la transacción y la transferencia a su cuenta bancaria, adjuntando el respectivo comprobante en PDF.

NOVENO: Que de acuerdo se señaló en el Considerando Séptimo del presente fallo se encuentra acreditado en autos que el consumidor Raúl Casanova Calderón contaba con la clave requerida para realizar un Súper Avance por haberla solicitado él, como da cuenta el documento de fojas 121 de autos, no objetado, sin que conste en autos el hecho de haberla bloqueado o haberla dejado sin efecto, por lo que contando con la clave requerida para completar el Protocolo necesario para efectuar un Súper Avance de manera no presencial, y no habiendo la denunciante rendido medio de prueba alguno en la oportunidad correspondiente, comparendo, a fin de acreditar que efectivamente la denunciada CAT Administradora de Tarjetas S.A. o Tarjeta Paris, fue negligente en su obligación de otorgar seguridad al autorizar un Súper Avance desde la Tarjeta Paris del consumidor Casanova Calderón sin su autorización, por cuanto incluso en la absolución de posiciones rendida por Angel Andrés López Pavez, representante legal de la denunciada, cuya acta rola a fojas 83 y ss. de autos, éste al contestar las preguntas número 5, 6 y 7 del pliego de posiciones de fojas 81 y 82 del proceso, aseveró y reiteró que su representada CAT Administradora de Tarjetas S.A. o Tarjeta Paris si cuenta con un protocolo de seguridad para otorgar Súper Avances de forma no presencial, el que se habría cumplido en el caso reclamado en autos.

DECIMO: Que siendo las versiones de las partes contradictorias entre sí, en el sentido de que la denunciante afirma que la denunciada CAT Administradora de Tarjetas S.A. o Tarjeta Paris autorizó un Súper Avance con cargo a la Tarjeta Paris del consumidor Casanova Calderón sin la autorización de éste, mientras que la denunciada manifiesta que la transacción si habría sido realizada por el consumidor, por cuanto es él quien

conoce la clave secreta necesaria para ejecutar dicha operación, es que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes de convicción reseñados en los considerandos precedentes, en forma objetiva y conforme a las disposiciones del artículo 14 de la Ley 18.287 y no existiendo en autos pruebas que permitan a esta Sentenciadora acreditar que efectivamente la denunciada CAT Administradora de Tarjetas S.A. actuó con negligencia en el otorgamiento del avance en efectivo reclamado por el consumidor Raúl Casanova Calderón, que finalmente fue reversado, el Tribunal concluye que no se hará lugar al denuncia de autos, por no haber sido acreditado los hechos reclamados.

DECIMO PRIMERO: Que con el mérito de lo razonado en los considerandos precedentes y los preceptos legales citados, el Tribunal procede RECHAZAR la denuncia infraccional deducida a fojas 25 y ss., deducida por Servicio Nacional del Consumidor Región del Maule en contra de la denunciada CAT Administradora de Tarjetas S.A. o Tarjeta Paris, representada legalmente por Angel López Pavez, todos ya individualizados.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14, y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 de la Ley 18.287, SE DECLARA:

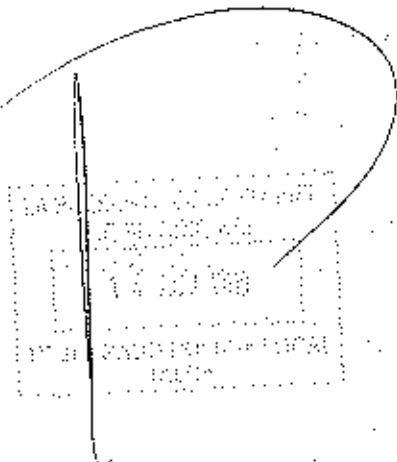
A. Que NO HA LUGAR a la denuncia de fojas 25 y ss. deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de CAT Administradora de Tarjetas S.A. o Tarjeta Paris, representada legalmente por Angel López Pavez, ya individualizados en la parte expositiva de este fallo.

B.- Que cada parte pagará sus costas.

REGISTRESE. NOTIFIQUESE. ARCHIVESE.

Causa Rol No. 5.792-2018.

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó la Sra. Pamela Quezada Apablaza Secretaria Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca.



TALCA, catorce de agosto del dos mil diecinueve.-

CERTIFICO: Que la presente sentencia, se encuentra firme y ejecutoriada.-



PAMELA QUEZADA APABLAZA
SECRETARIA LETRADA TITULAR