

Santiago, a veintiséis de febrero de dos mil dieciocho.

4-5-18

1100

VISTOS:

A fojas 75, don Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor y actuando en representación de éste y en uso de las facultades y obligaciones que le confiere a dicho servicio el artículo 58 de la Ley 19.496, interpone denuncia infraccional, con fecha 29 de marzo de 2017, en contra de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., RUT N° 99.500.840-8, representada por don EULOGIO GUZMÁN LLONA, ignora RUT, profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Agustinas N° 785, piso 3, comuna de Santiago, por infracción a lo dispuesto en los arts. 3 inciso 1° letra a), 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, fundado, en suma, en que ante dicho servicio efectuó reclamo el consumidor don LUIS ALBERTO ANTILEO CHÁVEZ, quien señaló que el día 27 de marzo de 2016 se percató que tenía un cargo efectuado con fecha 02 de marzo de 2016 por compras internacionales con su tarjeta de crédito CENCOSUD por un monto de \$359.089.- Inmediatamente una vez que se dio cuenta de la situación, el mismo 27 de marzo de 2016, concurrió a realizar el correspondiente reclamo y bloqueo de la tarjeta, puesto que se trataba de cargos por compras que él jamás había realizado ni autorizado; se indica que él jamás facilitó su tarjeta o su clave a terceras personas. Luego de reclamar ante la empresa y desconocer abiertamente los cargos efectuados en su cuenta, quedó a la espera de una respuesta satisfactoria de parte del proveedor. En el intertanto, el consumidor recibió la cartola del mes de abril de 2016, comunicación por medio de la cual el Sr. Antileo se dio cuenta que existía un nuevo monto por compras internacionales de fecha 05 de abril de 2016 de un valor de \$1.225.300.-; al igual que en el cargo anterior, el consumidor jamás realizó ni autorizó estas operaciones; al darse cuenta de aquello y advirtiendo que se trataba de compras que él no había realizado ni autorizado de ningún modo, el Sr. Antileo concurrió el día 17 de abril de 2016 a la 3° Comisaría de Santiago a interponer la respectiva denuncia ante Carabineros de Chile; después concurrió nuevamente a las oficinas de CENCOSUD Administradora de Tarjetas de S.A. a solicitar que estos cobros fueran eliminados inmediatamente de su cuenta, puesto que él no había realizado ninguna compra internacional con su tarjeta de crédito, por lo que seguramente terceros extraños habían realizado operaciones por medios fraudulentos que fueron cargadas indebidamente al consumidor; hace presente además que el 27 de marzo de 2016, había bloqueado la tarjeta, por lo que no correspondía que se cargaran más deudas a su cuenta. Producto de los reclamos del consumidor y como se informó en la cartola de 03 de mayo de 2016, se realizaron abonos provisorios por dos montos de \$359.089.- y \$1.225.300.-; no obstante, en cartola de 06 de junio de 2016 el proveedor volvió a efectuar los cobros realizados al consumidor por \$359.089.- y por \$1.225.300.- respectivamente, puesto que, según CENCOSUD, las operaciones se habían realizado con presencia de la clave secreta del consumidor, por lo tanto se presumía que efectivamente se habían realizado por el consumidor en forma personal. Ante tal actitud, el Sr. Antileo, el día 19 de octubre de 2016 se dirigió al Servicio denunciante para interponer el reclamo correspondiente. Del reclamo se dio traslado a la denunciada el mismo día, quien lo respondió el 03 de noviembre de 2016, por doña Cecilia Quiral, quien, en lo pertinente de la respuesta, indica que "Revisados los antecedentes expuestos por el señor Antileo, constatamos que las compras que nuestro cliente desconoce son realizadas con clave segura. Determinando la responsabilidad de cliente, dado que la clave es de conocimiento personal e intransferible, siendo el cliente responsable por el uso y resguardo de ésta. El denunciante sostiene que el proveedor pretende asilarse en que los cargos, supuestamente, habrían sido realizados por el consumidor con su tarjeta y clave

secreta, lo que no sería efectivo; el Sr. Antileo, además de haber realizado el bloqueo a la tarjeta de crédito con fecha 27 de marzo de 2016, reclamó en reiteradas oportunidades ante la empresa para hacer ver que los cargos no se justificaban. No obstante lo expuesto, los cobros siguen apareciendo mes a mes en los estados de cuenta del Sr. Antileo, a pesar que las compras no fueron realizadas por él. Afirma el denunciante que la denunciada, primero actuó en formar irregular al momento de prestar el servicio de cuenta de créditos que ofrece, puesto que no realizó correctamente el bloqueo de la tarjeta cuando el consumidor concurrió a realizarlo, lo que causó que se le atribuyeran injustamente más deudas a aquél por operaciones que nunca realizó ni autorizó, cobros que son improcedentes. Acerca de la falta de justificación de estos cobros, señala que ésta es aceptada por el proveedor, puesto que realizó un abono provisorio por el total adeudado a la cuenta del consumidor, del cual posteriormente se retractó sin haber motivo ni razones; a su vez, el Sr. Antileo se ha preocupado constantemente de desconocer los giros que se le atribuye y se acompaña una tabla con el detalle de cada una de ellos, indicando actuación, fecha, número y monto desconocido; y ha desconocido los cargos que se le atribuyen injustamente en diversas instancias, como: a) reclamo ante el SERNAC de 10.10.2016, número R2016M1118299; b) denuncia ante Carabineros de la 3era. Comisaría de Santiago el 17.04.2016 por clonación de tarjeta de crédito, y c) Declaración jurada ante Notario de 05.11.2016, en que el consumidor desconoce las compras efectuadas. Se concluye, afirma el denunciante, que el Sr. Antileo fue constante en realizar los respectivos reclamos por escrito ante la empresa denunciada, dejando constancia que se trataba de compras que él no había realizado bajo ninguna circunstancia con su tarjeta de crédito CENCOSUD. Sin embargo, hasta el día de la denuncia, el proveedor de tarjeta sigue realizando cobros al consumidor, sin haber podido comprobar que fuera él quien efectivamente ha realizado los giros. De ese modo y estando comprometidos los derechos del consumidor, el Servicio ha decidido formular la presente denuncia, debido a la negativa de la denunciada de hacerse responsable por los cobros improcedentes cargados a la línea de crédito del Sr. Antileo, según lo señalado en la Ley N° 19.496.

En cuanto al Derecho, estima el denunciante que el proveedor ha infringido lo dispuesto en el artículo 3° inciso 1° letra a) de la Ley N° 19.496, referido a la libre elección del bien o servicio y que el silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; las obligaciones para el consumidor sólo nacen cuando ha prestado su consentimiento de manera expresa e informada. El Sr. Antileo siempre reclamó de los cobros efectuados y CENCOSUD no ha sido capaz de acreditar que él haya sido quien efectivamente realizó las compras que se le pretende cobrar. También se imputa infracción al artículo 12 de dicha Ley, que dispone que todo proveedor de bienes y servicios está obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o servicio, esa infracción se materializó de dos formas, la primera, puesto que se cargaron al consumidor compras internacionales que no fueron realizadas ni autorizadas por él, y, la segunda, luego de bloqueada la tarjeta por el consumidor, se siguió efectuando cobros improcedentes correspondientes a compras internacionales. Como consecuencia de lo anterior, la denunciada ha incurrido en falta de medidas de seguridad y efectuado cobros luego del bloqueo que eran del todo improcedentes; el deber de seguridad recae sobre la entidad financiera y se encuentra incorporado en el vínculo contractual existente entre el consumidor y el proveedor, por consiguiente, cuando ocurren delitos o defraudaciones en razón de las cuales se afecta directamente el patrimonio del titular, se configura un incumplimiento de las condiciones del servicio y una vulneración a la fuerza obligatoria del contrato; el consumidor tiene la legítima confianza de que los cobros que se efectuarán en su

cuenta serán en razón de compras efectuadas por él mismo. Finalmente, señala el servicio denunciante, que existiría infracción a lo dispuesto en el artículo 23 inciso 1° de la Ley 19.496, puesto que el proveedor requerido ha actuado en forma negligente: a) exige el pago de determinadas sumas de dinero a un consumidor cuya línea de crédito jamás fue ocupada por él; b) mantiene la realización de cobros improcedentes hasta el día de la denuncia, que el consumidor nunca efectuó ni consintió, todo lo cual se traduce en perjuicio del consumidor.

Respecto de la carga de la prueba expone que se aplica las normas generales, contenidas en los artículos 1698 y 1547 del Código Civil. Afirma que la existencia de la obligación del proveedor emana de la fuente legal contenida en el Art. 3 inciso 1° de la ley N° 19.496. Agrega el denunciante que la infracción en que incurre el proveedor es de carácter continua y permanente y, dado ello, no puede contarse el inicio del plazo de prescripción sino hasta que la conducta ha cesado efectivamente. En el caso de autos, hasta en la cartola del 04 de octubre de 2016, la infracción prescribiría el 04 de abril de 2017, por lo que la denuncia se ha presentado dentro de plazo. Por último, solicita el denunciante se condene al proveedor a una multa de 50 UTM para cada una de las infracciones señaladas.

Libelo de fs. 104 por el que don Luis Alberto Antileo Chávez, trabajador en obras de construcción, domiciliado en Rivas Vicuña N° 1581, Dpto. 113, comuna de Quinta Normal, en lo principal del cual se hace parte en la denuncia de autos, y en el primer otrosí entabla demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de CENCOSUD Administradora de Tarjetas S.A., representada por su gerente general o en su defecto por el jefe de oficina y/o Administrativo don EULOGIO GUZMÁN LLONA, ignora profesión o actividad, ambos domiciliados en Agustinas N° 785 piso 3, comuna de Santiago y en virtud del principio de economía procesal da por enteramente reproducidos los hechos y los antecedentes expuestos en la denuncia realizada por el SERNAC en la presente causa, solicitando que aquélla sea condenada al pago de la cantidad de **\$359.089.- y \$1.225.300.-** por concepto de daño emergente, derivado de los cobros efectuados; y la de **\$10.000.000.-** por concepto de daño moral y psicológico, habiéndose enfermado del colon y en que producto del cobro indebido su calidad de vida es pésima. De este modo, solicita se condene al demandado al pago total de la cantidad de **\$11.584.389.-** o el que el Tribunal estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y las costas del juicio.

A fojas 120 rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba, a la que asistieron la abogada, doña Catalina Ramírez Aliste en representación de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor; la de la demandante particular, don Luis Alberto Antileo Chávez; y de Miguel Angel Gamboa Schell en representación de la parte denunciada de Administradora de Tarjetas S.A. La denunciada y demandada opone la excepción de prescripción contenida en el escrito de fs. 113, en lo principal, indicando que de la propia denuncia se indica que los hechos ocurrieron el 2 de marzo de 2016 y que el Sr. Antileo se percató de ello el 27 del mismo mes y año; y que la denuncia presentada por el SERNAC ante el tribunal ha sido presentado el 29 de marzo de 2017, transcurrido en exceso el plazo de seis meses que contempla el Art. 26 de la ley N° 19.496. El tribunal confiere traslado.

A fs. 122 a 124, la parte de SERNAC evacua el traslado que se le otorgara de la excepción antes referida, solicitando el rechazo de ella, señalando, en síntesis, que debe *"... ser rechazada por ser absolutamente improcedente, toda vez que al analizar las piezas de autos y la documentación acompañada, se desprende claramente que el hecho denunciado correspondería al previsto en los artículos 3 inciso primera letra a), 12 y 23 de la ley 19.496, ya que la denunciada ha efectuado cobros improcedentes en la línea de crédito del consumidor mes a mes, por lo que cada vez que*

se le cobra erróneamente dineros al Sr. Antileo se está cometiendo la infracción. si bien el consumidor tomó conocimiento de uno de los cobros improcedentes el 27 de marzo de 2016, bloqueando inmediatamente la tarjeta, el proveedor sigue cometiendo la infracción de manera continua y permanente, cada vez que se vuelven a cobrar cobros improcedentes mes a mes Esta parte ha fijado como fecha de la infracción aquella del último Estado de Cuenta de fecha 04 de octubre de 2016, donde figuran los cobros improcedentes.”. Por último, cita las normas legales en que funda su solicitud: “ en razón de los artículos 50 A ley 19.496, en relación con artículos 108 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales y artículo 10 de la Constitución Política del Estado.”.

El tribunal a fs. 126 y 127, deja la resolución de la excepción para definitiva.

A fojas 151, rola acta de continuación de audiencia de contestación, conciliación y prueba, a la que asistieron la habilitada de derecho doña Catalina Ramírez Aliste, en representación de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor; el demandante particular, don Luis Antileo Chávez personalmente, y la del abogado, don Miguel Ángel Gamboa Shell, por la denunciada y demandada de CAT Administradora de Tarjetas S.A.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. La parte denunciada y demandada de CAT Administradora de Tarjetas S.A., viene en reiterar contestación por escrito de fs. 113 y solicita que se tenga como parte integrante de la presente audiencia, en lo principal de dicho escrito y en subsidio de la excepción de prescripción que se ha dejado para definitiva, señala que el 03 de noviembre de 2017 (SIC) (fs. 115) área de SAC NORMATIVO indica que “Revisados los antecedentes expuestos por el señor Antileo, constatamos que las compras que nuestro cliente desconoce son realizadas con clave segura. Determinando responsabilidad de cliente, dado que la clave es de conocimiento personal e intransferible, siendo cliente responsable por el uso y resguardo de ésta. Es importante mencionar que no es posible acoger la solicitud de nuestro cliente, ya que no se registran anomalías en los procesos ni indicios de clonación. Nos hemos intentado contactar con nuestro cliente al número 73185760 para informar la resolución de su caso, sin éxito.”. Agrega que se efectuaron dos operaciones de reversión validadas, la primera el 09.03.2016, por US\$ 557,79.- quedando un saldo de \$1.584.389.- y una segunda el 19.05.2016 por \$667.913.- quedando un saldo de compras por \$916.476.- El 26.05.2017 se envía al análisis para una nueva evaluación, manteniendo el criterio que no se puede modificar lo resuelto, “ ...pues no se identifican faltas a los procesos o anomalías que permitan acoger el reclamo por fraude.”.

En el primer otrosí, contesta la demanda, solicitando el rechazo de la misma, alegando, en suma, que no se encuentra acreditado el daño emergente que se reclama; no se encuentra acreditado ninguna de las alegaciones para cobrar la suma de \$1.584.389.- que incluye el daño moral; la demanda no tiene ningún fundamento legal ni se encuentran acreditadas sus alegaciones; no existe relación de causalidad entre el hecho que la demandante alega y el actuar de la demandada, y que es necesario acreditar el daño y el contrato, según indica el art. 50 inciso final de la Ley N° 19.496; concluye solicitando el rechazo de la demanda en todas sus partes con costas.

La parte denunciante de SERNAC, rinde prueba documental, que consta de fojas 1 a 74, antecedentes que se tienen por acompañados con citación y consisten en:

1.- A fojas 1, copia de reclamo N° R2016M1118299, efectuado por don Luis Alberto Antileo Chávez ante el Servicio Nacional del Consumidor, con fecha 19/10/2016.

- 2.- A fojas 2, copia de carta remitida por SERNAC a con fecha 19/10/2016, confiriendo traslado del reclamo interpuesto por el Sr. Antileo.
- 3.- A fojas 3, copia de carta respuesta remitida por CENCOSUD a SERNAC con fecha 03/11/2016.
- 4.- A fojas 4 a 14, ambas inclusive, copia de "CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO EN MONEDA NACIONAL Y AFILIACIÓN AL SISTEMA Y USO DE TARJETAS DE CRÉDITO, USO DE SERVICIOS AUTOMATIZADOS Y MANDATOS ESPECIALES" y sus anexos 1 a 5 y formulario de identificación de titular, adicionales y productos.
- 5.- A fojas 15 y 16, "ESTADO DE CUENTA NACIONAL DE TARJETA DE CRÉDITO" de Luis A. Antileo de 04/01/2016.
- 6.- A fojas 17 y 18, "ESTADO DE CUENTA NACIONAL DE TARJETA DE CRÉDITO" de Luis A. Antileo de 03/02/2016.
- 7.- A fojas 19 y 20, "ESTADO DE CUENTA NACIONAL DE TARJETA DE CRÉDITO" de Luis A. Antileo de 02/03/2016.
- 8.- A fojas 21 y 22, "ESTADO DE CUENTA NACIONAL DE TARJETA DE CRÉDITO" de Luis A. Antileo de 05/04/2016.
- 9.- A fojas 23 y 24, "ESTADO DE CUENTA NACIONAL DE TARJETA DE CRÉDITO" de Luis A. Antileo de 03/05/2016.
- 10.- A fojas 25 y 26, "ESTADO DE CUENTA NACIONAL DE TARJETA DE CRÉDITO" de Luis A. Antileo de 06/06/2016.
- 11.- A fojas 27 y 28, "ESTADO DE CUENTA NACIONAL DE TARJETA DE CRÉDITO" de Luis A. Antileo de 04/07/2016.
- 12.- A fojas 29 y 30, "ESTADO DE CUENTA NACIONAL DE TARJETA DE CRÉDITO" de Luis A. Antileo de 03/08/2016.
- 13.- A fojas 31 y 32, "ESTADO DE CUENTA NACIONAL DE TARJETA DE CRÉDITO" de Luis A. Antileo de 05/09/2016.
- 14.- A fojas 33 y 34, "ESTADO DE CUENTA NACIONAL DE TARJETA DE CRÉDITO" de Luis A. Antileo de 04/10/2016.
- 15.- A fojas 35, copia de carta manuscrita del Sr. Luis Antileo Chávez en que reclama por los cobros efectuados a su tarjeta de crédito.
- 16.- A fojas 36, copia de trámite de bloqueo de tarjeta efectuado por el Sr. Antileo.
- 17.- A fojas 37, copia de "comprobante sistema de seguimiento de casos", folio 10964993.
- 18.- A fojas 38, copia de "comprobante sistema de seguimiento de casos", folio 10964476.
- 19.- A fojas 39, copia de "comprobante sistema de seguimiento de casos", folio 10964443.
- 20.- A fojas 40, copia de "comprobante sistema de seguimiento de casos", folio 10964494.
- 21.- A fojas 41, copia de "comprobante sistema de seguimiento de casos", folio 10964507.
- 22.- A fojas 42, copia de "comprobante sistema de seguimiento de casos", folio 10964525.
- 23.- A fojas 43, copia de "comprobante sistema de seguimiento de casos", folio 10964553.
- 24.- A fojas 44, copia de "comprobante sistema de seguimiento de casos", folio 10964576.
- 25.- A fojas 45, copia de "comprobante sistema de seguimiento de casos", folio 10964588.
- 26.- A fojas 46, copia de FICHA DE CASO, folio 11016918.

- 27.- A fojas 47, copia de FICHA DE CASO, folio 11017091.
- 28.- A fojas 48, copia de FICHA DE CASO, folio 11017164.
- 29.- A fojas 49, copia de FICHA DE CASO, folio 11017411.
- 30.- A fojas 50, copia de FICHA DE CASO, folio 11017741
- 31.- A fojas 51, copia de FICHA DE CASO, folio 11017446.
- 32.- A fojas 52, copia de FICHA DE CASO, folio 11017498.
- 33.- A fojas 53, copia de FICHA DE CASO, folio 11017708.
- 34.- A fojas 54, copia de FICHA DE CASO, folio 11017797.
- 35.- A fojas 55, copia de FICHA DE CASO, folio 11017881.
- 36.- A fojas 56, copia de FICHA DE CASO, folio 11017837.
- 37.- A fojas 57, copia de FICHA DE CASO, folio 11910163.
- 38.- A fojas 58, copia de FICHA DE CASO, folio 11910163
- 39.- A fojas 59, copia de FICHA DE CASO, folio 12381844.
- 40.- A fojas 60, copia de comprobante N° de denuncia ante

Carabineros de Chile, de 17.04.2017.

41.- A fojas 61 a 65, copia de comprobante denuncia ante la Fiscalía por "uso fraudulento de tarjeta de crédito" efectuada por el Sr. Luis Antileo Chávez.

42.- A fojas 66, copia de declaración jurada notarial efectuada por Luis A. Antileo Chávez.

43.- A fojas 67, copia de cédula de identidad de Luis Alberto Antileo Chávez.

44.- A fojas 68, datos de testigos proporcionados a la Fiscalía.

45.- A fojas 69 a 74, copias de documentación de SERNAC, correspondientes a mandato judicial y decreto N° 283, de 26.12.2014, sobre nombramiento de Ernesto Muñoz Lamartine, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

La parte demandante de don Luis Antileo Chávez no rinde prueba documental.

La parte denunciada y demandada de Administradora de Tarjetas S.A. CAT, rinde prueba documental, acompañando al efecto, los siguientes antecedentes, que se tiene por acompañados, con citación:

a.- Constancia de la denuncia efectuada por el Sr. Antileo en la 3era. Comisaría de Carabineros por el delito de estafa de 17.04.2016, N° de evento 7207371.

b.- Estados de cuenta nacional de la tarjeta de crédito y estado de cuenta internacional de Tarjeta de Crédito de don Luis Antileo de 04.01.2016; 03.02.2016; 02.03.2016; 05.04.2016; 03.05.2016; 06.06.2016; 04.07.2016; 03.08.2016; 05.09.2016; 04.10.2016; que detallan las compras efectuadas por la tarjeta.

La parte denunciante de SERNAC rinde prueba testimonial de Giovanna Emperatriz Ocrosopoma Laos, C.I. 22.235.138-3, 40 años de edad, trabajadora independiente, domiciliada en Carmen N° 2186, comuna de Santiago, quien fue debidamente juramentada y tras serle efectuadas preguntas de tacha por la denunciada y demandada señaló, respecto de las primeras, que conoce hace 10 años a don Luis Antileo, que es el esposo de su cuñada, al preguntarse si es amiga o familiar de aquél, señala que es familiar, su concuñado; la denunciada y demandada dedujo contra la testigo la inhabilidad contenida en el artículo 358 N° 6 del Código de Procedimiento Civil, por estimar que carece de la imparcialidad necesaria para declarar atendida la relación familiar que tiene con el Sr. Antileo, la que la denunciante fuera rechazada, tacha que es resuelta más adelante en esta sentencia. En cuanto a los hechos señala la testigo que en marzo pasado -2016- Lucho fue a la

tienda Cencosud Almacenes Paris, entonces fue a averiguar el estado de su cuenta, al verlo se encontró con una deuda que no era de él y que había sido comprado a través de Internet, no sabe qué se compró, era como de \$300.000.-, pidió el bloqueo de la tarjeta, sabe que en la tienda hay un nombre y un domicilio de una persona a la que le llevaron las cosas compradas; nunca lo acompañó a Cencosud, ni ha visto los estados de cuenta, don Luis no ha pagado esa cuenta, la deuda va como en \$1.200.000.-, después de bloquear la tarjeta siguieron comprando cosas; don Luis fue a carabineros, a la DPDI y al SERNAC, sabe que le cobran la deuda porque él y su señora le cuentan. A Luis le ha traído muchos problemas ya que tiene que pedir permiso en su trabajo, él es ordenado y está preocupado porque puede llegar a Dicom, ya no puede dormir por la preocupación; Luis no sabe usar computador, no tiene correo electrónico, su tarjeta es Cencosud, Visa de Almacenes Paris.

La parte denunciante de SERNAC solicita oficiar a la Fiscalía Local de Maipú para que remita copia de la carpeta investigativa con los antecedentes en relación a la denuncia efectuada por el Sr. Luis Antileo Chávez con ocasión del uso indebido de su tarjeta, a la cual accede el tribunal.

A fojas 153 la parte denunciante de SERNAC objeta y observa los documentos acompañados por la empresa requerida CENCOSUD, por ser impertinentes y sobreabundantes; a fojas 161 el tribunal tiene presente el escrito, sin perjuicio del valor probatorio que le asigne el tribunal.

A fojas 165 a 171, consta respuesta remitida por la Fiscalía Centro Norte, remitiendo las copias de la carpeta investigativa correspondiente a la denuncia RUC 1600384068-2, efectuada por el Sr. Luis Alberto Antileo Chávez.

A fs. 173 se dispuso autos para fallo.

CONSIDERANDO:

I.- SOBRE EXCEPCION DE PRESCRIPCION DE LA ACCION INFRACCIONAL:

1º) Que en lo principal. 113, don MIGUEL ÁNGEL GAMBOA SCHELL, abogado, por la denunciada y demandada, opone excepción de prescripción, fundado en que los hechos relatados por don Luis Antileo Chávez ocurrieron el 2 de marzo de 2016 y agrega que él se percató el 27 de marzo del mismo año, y la denuncia presentada al tribunal por el SERNAC es de fecha 29 de marzo de 2017, por lo que atendido lo dispuesto en el art. 26 de la ley N°19.496, que dispone que las acciones infraccionales prescriben en el plazo de seis meses, contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva, el plazo se encuentra cumplido en exceso, por lo que solicita se declare prescrita la denuncia indicada, atendido el mérito de esos antecedentes.

2º) Que al evacuar el traslado, el SERNAC solicita el rechazo de la excepción de prescripción, señalando, que al analizar las piezas de autos y la documentación acompañada, *“se desprende claramente que el hecho denunciado correspondería al previsto en los artículos 3 inciso primera letra a), 12 y 23 de la ley 19.496, ya que la denunciada ha efectuado cobros improcedentes en la línea de crédito del consumidor mes a mes, por lo que cada vez que se le cobra erróneamente dineros al Sr. Antileo se está cometiendo la infracción. Si bien el consumidor tomó conocimiento de uno de los cobros improcedentes el 27 de marzo de 2016, bloqueando inmediatamente la tarjeta, el proveedor sigue cometiendo la infracción de manera continua y permanente, cada vez que se vuelven a cobrar cobros improcedentes mes a mes, fijando*

como fecha de la infracción aquella del último Estado de Cuenta de fecha 04 de octubre de 2016, donde figuran los cobros improcedentes.”

3º) Que a efecto de establecer que a la fecha de interponerse la denuncia de autos el 29 de marzo de 2017, ya habrían transcurrido 6 meses desde que ocurrieron los hechos infraccionales materia de autos, conforme establece el art. 26 de la Ley N° 19.496, es indispensable precisar cuáles serían tales hechos y su fecha de ocurrencia. A este efecto, la denunciada sostiene que las operaciones que motivan la denuncia ocurrieron el 2 de marzo de 2016 y que el consumidor se percató de ellas el 27 de marzo, por lo que transcurrieron más de 6 meses hasta la presentación de la denuncia. Por su parte, el servicio denunciante sostiene que la denunciada ha cometido mes a mes infracción al cobrar al actor la deuda por las presuntas operaciones fraudulentas, cometiendo infracción en forma continua y permanente, siendo el último hecho infraccional el cobro en Estado de Cuenta de 4 de octubre de 2016.

Para resolver dichas cuestiones, hechos y su fecha de ocurrencia, se debe atender en que los hechos que se relatan en la denuncia es posible identificar que los hechos ilícitos que se imputa a la denunciada son el cargo en la cuenta de la tarjeta de crédito del consumidor de operaciones internacionales fraudulentas efectuadas el 2 de marzo de 2016; luego el posterior cobro de esas operaciones, las que el consumidor estima no le deben ser cobradas, cobro que fue reversado en un principio por el proveedor; a continuación están el segundo cargo del valor de las operaciones y la negativa sin justificar según el consumidor del proveedor a su nueva solicitud de dejar sin efecto el cobro; y, por último, el cargo y cobro mes a mes en el estado de cuenta de la tarjeta del valor de dichas operaciones, como consta de estados de cuenta del mes de julio de 2016 de fs. 145, de agosto de ese año de fs. 147, y de septiembre del mismo año de fs. 149, éste último del periodo 06-09-2016-04-10-2016.

Tales hechos constituyen una reiteración de la decisión de la querrelada de cobrar al actor mes a mes las operaciones por él cuestionadas, hechos que no pueden entenderse independientemente de las operaciones fraudulentas mismas y menos ajenas a éstas. Conforme a la teoría de los ilícitos penales continuos, dentro del cual se circunscriben las contravenciones penadas con multa, como son las de autos, equivalentes a la falta penal, el delito continuo es aquél que comprende una reiteración de hechos o sucesos fácticos independientes, aun cuando cada uno de ellos, por separado, pudieren ser objeto de una calificación típica individual y por ello penalizados en forma autónoma conforme a las reglas del concurso real de delitos, se trata de que esos hechos tengan una conexión entre sí de tal naturaleza que deba tenerse como una *única realización delictiva* a partir de todo el conjunto, dando forma a un caso de *unidad jurídica de acción, unidad que en este caso se verifica por la evidente decisión de la denunciada de cobrar al actor las operaciones que él estima fraudulentas, la que se consta en los cargos y cobros que le hace a lo largo de varios meses; dentro de este concepto resultan perfectamente encuadrables los hechos que se le imputa a la denunciada, ya que se parte con el hecho de autorizar las operaciones internacionales, luego hace el cobro de ellas, y luego vuelve mes a mes a cobrarlas en los estados de cuenta.* Conforme a este análisis, que para esta jueza consiste sólo en cumplir con su rol de calificar jurídicamente lo que tales hechos múltiples representan, corresponde aplicarles la teoría de los ilícitos penales permanentes y por ello, el *dies a quo* del plazo de prescripción de la acción infraccional que emana de ellos corresponde contarlo desde el último de dichos cobros, que, conforme al mérito de autos, no puede ser anterior al 5 de octubre de 2016, que es el día siguiente al del periodo de cobro a que se refiere el último estado de cuenta acompañado en la causa,

el de fs. 149, fecha a partir de la cual y hasta el 29 de marzo de 2017, fecha de interposición de la denuncia, no han transcurrido 6 meses.

II.- SOBRE LA INHABILIDAD DE LA TESTIGO:

4º) Que la parte denunciada ha alegado tacha respecto de la testigo presentada por el denunciante Servicio Nacional del Consumidor de su contraria, doña Giovanna Emperatriz Ocrospoma Laos por afectarle la causal del Art. 358 N°6 del Código de Procedimiento Civil, por carecer de imparcialidad necesaria para declarar en juicio atendido que el demandante sería el marido de su cuñada; la norma invocada establece que *"Son también inhábiles para declarar: 6°. Los que a juicio del tribunal carezcan de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto; y"*

Al respecto, se debe señalar que la circunstancia de estar sometida la decisión jurisdiccional de este Tribunal a las reglas de la sana crítica como forma de valoración de la prueba y que, ante él son admisibles toda clase de antecedentes probatorios, conforme a lo dispuesto en los arts. 14 y 16 de Ley N° 18.287, se desprende claramente que en el procedimiento de los Juzgados de Policía Local no resultan aplicables las normas sobre admisibilidad y ponderación de la prueba propia del procedimiento ordinario civil, quedando el juez en libertad para aceptar otros medios probatorios y para ponderar los que se le presenten conforme a la sana crítica. A lo anterior se agrega que los principios procesales actualmente vigentes en el país e incorporados por las últimas reformas a procedimientos aplicables en distintos tipos de tribunales, no se considera las causales de tacha como motivos necesarios y suficientes para inhabilitar a un testigo.

Por todo ello, la mera circunstancia de afectar objetivamente a un testigo alguna causal de inhabilidad de las que señala el art. 358 del Código de Procedimiento Civil, como la invocada por la denunciada, no obsta a su admisibilidad como testigo cuando sus dichos resultan justificadamente verosímiles y concordantes con otros antecedentes del proceso, mostrando, además, garantías de imparcialidad; por lo que para esta sentenciadora la tacha es inadmisibile en los procedimientos de la especie, sin perjuicio del análisis que debe hacer el juez de cada testimonio según las reglas de la sana crítica.

Cabe agregar que, por lo mismo antes razonado, la imparcialidad de un testigo no debe analizarse sólo en función del sujeto de la relación procesal de la causa que lo presenta como tal, sino en relación a todos los sujetos del proceso, integren el rol activo o pasivo de la relación procesal, por lo que en este caso la circunstancia que la testigo hayan sido presentada por el Servicio Nacional del Consumidor, no obsta a la falta de imparcialidad que podría afectar a la deponente en relación con el consumidor demandante, el cual, obviamente, se verá beneficiado con un testimonio en contra de la denunciada y con una sentencia infraccional favorable, que es el mismo objetivo de la pretensión del Servicio mencionado.

En concreto respecto de la testigo de la denunciante, en el presente caso, no se ha probado que la testigo tenga interés directo o indirecto en el pleito, que es el fundamento de la causal de inhabilidad invocada, y a la cual debe atender el tribunal, entendiéndose por dicho interés uno económico u otro que importe un beneficio en el resultado del juicio, no emanando ese interés por el hecho de ser concuñada la testigo con el consumidor demandante, que no es la parte que lo presenta, parentesco que tampoco se ha acreditado en autos en forma legal. Dado los fundamentos de hecho de la tacha y no obstante que no fue invocada como causal de inhabilidad, observa esta sentenciadora que el N° 1° del art. 358 del Código de Procedimiento Civil, incluye como testigos inhábiles a los parientes hasta el cuarto grado consanguíneo y hasta el segundo de afinidad de la parte que los presenta,

**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO**

parentescos dentro de los que no queda comprendida la testigo en relación al denunciante. Por lo antes razonado, el tribunal no advierte de qué manera podría entenderse que la referida testigo carece de la imparcialidad necesaria para declarar, por lo que se admitirá su testimonio como antecedente probatorio respecto de los hechos que se indica más adelante.

C.- SOBRE LA DENUNCIA INFRACCIONAL.

5°) Que los autos se iniciaron por denuncia infraccional interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor a fojas 75 y siguientes en contra de CENCOSUD Administradora de Tarjetas S.A., haciéndose parte de la misma el consumidor afectado, don Luis Alberto Antileo Chávez, en lo principal de fojas 104, quien dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del mismo denunciado en el primer otrosí de su presentación.

6°) Que en la denuncia de fs. 75 y siguientes, se imputa a CENCOSUD Administradora de Tarjetas S.A. infracción a los arts. 3 inciso 1° letra a), 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, fundándose en la existencia de dos cargos por operaciones internacionales realizadas, la primero el día 2 de marzo de 2016 y el segundo, el 5 de abril de 2016, utilizando la tarjeta CENCOSUD cuyo titular es don Luis Alberto Antileo Chávez, por la cantidades de \$359.089.- y de \$1.225.300.-, respectivamente, sin conocimiento ni autorización del consumidor, y, en el caso del segundo cobro, después de haber dado orden de bloqueo de la tarjeta el 27 de marzo de 2016, tras ser alertado al conocer el primer cobro, de modo que las operaciones señaladas se habrían llevado a cabo mediando alguna forma de fraude, por lo que el Servicio denunciante sostiene no procede que se le cobren tales sumas al consumidor.

7°) Que la defensa de la denunciada se centra en el hecho que las transacciones se llevaron a cabo en forma "limpia" utilizando las claves de acceso que son de exclusivo resguardo del consumidor y no por negligencia de CENCOSUD.

8°) Que de lo dicho por ambas partes en sus respectivos libelos de denuncia y contestación, y de copia de Contrato de Apertura de Crédito en Moneda Nacional y Afiliación al Sistema y Uso de Tarjetas de Crédito, Uso de Servicios Automatizados y Mandatos Especiales que vincula a las partes, acompañado por la denunciante a fs. 4 y siguientes y no objetado por su contraria, se deduce que ambas están contestes en que el consumidor afectado y demandante de autos, don Luis Alberto Antileo Chávez, era titular de una tarjeta de crédito CENCOSUD, y que ésta permitía realizar avances y transacciones electrónicas mediante una clave secreta, por lo que el tribunal dará por establecido la existencia de dicha tarjeta de crédito y que ella permitía realizar compras electrónicas a través de Internet.

9°) Que, asimismo, de los dichos de ambas partes y la sana crítica de los documentos acompañados por ambas, en particular estados de cuenta de fs. 15 a 34 y 129 a 150, emitidas por el emisor de la tarjeta de crédito, CENCOSUD, por su concordancia entre sí y la pertinencia que guardan con los hechos denunciados, se establece que fueron cargadas a los estados mensuales del Sr. Antileo compras internacionales en dólares de los Estados Unidos de América que luego fueron traspasados a la cuenta nacional de la tarjeta de crédito para ser cobrados en pesos chilenos. El traspaso de la cuenta internacional correspondió a un primer grupo de compras efectuadas los días 9 y 11 de febrero de 2016, que se convirtieron en pesos por un total de \$359.089.- y aparecieron a cobro durante el estado de marzo de 2016; el segundo grupo de compras se efectuaron los días 1, 7, 9, 11 y 17 de marzo de

2016, y que se traspasaron a deuda nacional por un total de \$1.225.300.- y aparecieron a cobro durante el estado de abril de 2016. En la cartolas acompañadas por la denunciante no se indican los países a que corresponderían los lugares de compra, información que si aparece en las que acompaña la denunciada, con las siglas internacionales, a fojas 132 a 133 y 136, siendo las compras internacionales realizadas en establecimientos de Luxemburgo (LU), España (ES) y Puerto Rico (PR).

10º) Que, de lo expuesto por las partes, se infiere que la controversia del juicio estriba en determinar si las transacciones internacionales cargadas a la tarjeta aludida fueron hechas o no por terceras personas, y, en el último caso, si esa 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, de cuya existencia dan cuenta los Estados de Cuenta Nacional acompañados por ambas partes, y de "Estado de Cuenta Internacional de Tarjeta de Crédito" que rola a de fs. 132 y 136, acompañados por la denunciada CENCOSUD.

Observa esta sentenciadora que no consta en autos que el Sr. Antileo Chávez haya tenido conocimiento de las cartolas correspondientes al Estado de Cuenta Internacional de Tarjeta de Crédito, donde aparece mayor información sobre las operaciones efectuadas, indicando día, lugar, moneda, etc., aquél nunca hizo alusión al detalle de las mismas y solicitó a la denunciada información sobre ellas, lo que hace presumir que las desconocía.

Ante la negativa del consumidor afectado del hecho de haber efectuado él las transacciones impugnadas y la falta de pruebas de cómo se concretaron las operaciones y se logró que se cargaran ellas a su tarjeta, el tribunal debe analizar a quién afecta la falta de esa prueba y, por consiguiente, las conclusiones jurídicas que emanan de ello. 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 acreditados el cargo en la tarjeta CENCOSUD cuyo titular es don Luis Alberto Antileo Chávez, de compras en dólares de los Estados Unidos de América, cuyos montos fueron posteriormente traspasados a deuda nacional en los estados de pago correspondientes a los meses de marzo y abril de 2016, por valores de \$359.089.- y \$1.225.300.-, respectivamente, y dada la negativa de la denunciada a reversar tales valores, incumbe al proveedor acreditar el cumplimiento de sus obligaciones respecto de estas 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*", 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, al efecto cobra relevancia la norma común en materia de contratos contenida en el art. 1546 del Código Civil, que dispone 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 ley o la costumbre pertenecen a ella”.

Entonces, sobre las obligaciones de la denunciada respecto de las operaciones electrónicas que motivan las acciones de autos, es pertinente señalar que la cláusula Décimo Sexta del Contrato de fs. 4 y siguientes, que regula precisamente esa clase de operaciones, se señala que “...El titular acepta que todos los actos o contratos celebrados por él a través de los servicios serán válidos y producirán los mismos efectos que los celebrados por escrito y en soporte papel, gozando, en consecuencia de plenos efectos jurídicos. En el evento de impugnarse la ejecución o celebración de los actos o contratos ya indicados o se produjere un desacuerdo acerca del sentido o alcance de los mismos, los registros electrónicos tendrán el carácter y valor probatorio que la ley N° 19.799, sobre Firma y Elementos Electrónicos les otorga. El titular acepta responder de todas y cada una de las operaciones que se realicen a través de los servicios, aceptando desde luego cargos que por dichas operaciones el emisor efectúe en la línea de que da cuenta este instrumento... “. Dicha disposición establece que el Titular queda obligado a los actos y contratos efectuados a través de los sistemas electrónicos provistos por el proveedor y de acuerdo con los procedimientos y/o medios de seguridad, identificación e integridad que el Emisor implemente, y que en el evento de impugnarse la ejecución o celebración de los actos o contratos o se produjere un desacuerdo acerca del sentido o alcance de los mismos, los registros electrónicos servirán de prueba; es decir, la denunciada tiene la obligación de proveer de procedimientos de seguridad, identificación e integridad apropiados para las operaciones y en caso de ser cuestionada alguna de éstas por el cliente, deberá probarse la operación con los registros electrónicos de las mismas.

Siempre respecto de la prueba de la diligencia debida en el cumplimiento de sus obligaciones por parte del proveedor denunciado, el tribunal considera que los documentos acompañados por él a fojas 132 a 133 y 136, consistentes en Estados de Cuenta Internacional de Tarjeta de Crédito, evidencian que las compras fueron realizadas a través de Internet a comercios de Luxemburgo (LU), España (ES) y Puerto Rico (PR), circunstancia que unido a que el actor niega ser usuario de los sistemas de operaciones electrónicas de su tarjeta de crédito, que no consta se le haya entregado clave de acceso correspondiente para realizar transacciones electrónicas ni que antes haya efectuado alguna de esa clase de operaciones, fueron circunstancias que debieron levantar sospechas en la denunciada respecto de la normalidad de las operaciones, a objeto de hacer uso de sus sistemas de alerta de fraude. A lo anterior se agrega que, tras el reparo hecho por el consumidor a las operaciones electrónicas cuestionadas, conforme al mismo contrato, cuyo texto fue citando en lo pertinente más arriba, le correspondía a la denunciada aportar los registros electrónicos sobre ellas, cosa que no hizo en el curso del proceso como tampoco antes de él frente a su cliente.

Por otra parte, en cuanto a las obligaciones legales de la denunciada, resultan pertinentes las que establecen las normas citadas en la denuncia, esto es, en la letra a) del art. 3° de la Ley N° 19.496, en los arts. 12 y 23 de esta misma ley, correspondiendo agregar la letra d) del citado artículo 3°, que son las obligaciones de respetar la voluntad del cliente, cumplir con los términos del contrato, entregar un consumo seguro y no actuar con negligencia en perjuicio del consumidor.

Además de las normas antes aludidas, debe atenderse a 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 norma dictada por el primero como parte del

Compendio de Normas Financieras, correspondiente al CAPÍTULO III.J.1 titulado EMISIÓN U OPERACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO, que dice en el inciso 2º de su N° 6. *“Asimismo, los contratos que se celebren entre el Emisor y los Titulares o Usuarios referentes a la utilización de la Tarjeta en su carácter de medio de pago, deberán contemplar, en carácter de contenidos mínimos, los siguientes: el plazo o condiciones de vigencia del contrato; el límite de crédito autorizado; la fecha de emisión de estados de cuenta y de vencimiento de la respectiva obligación de pago del Titular o Usuario; las modalidades y condiciones aplicables al cobro de comisiones e intereses; el costo de mantención de la Tarjeta; **las medidas de seguridad relacionadas con el uso de la Tarjeta y los procedimientos y responsabilidades en caso de robo, hurto, pérdida, adulteración o falsificación de la misma**; la resolución de controversias; como asimismo, los requisitos y condiciones aplicables respecto del término del contrato, incluidas las causales de término unilateral del mismo.”*

De todo lo antes dicho, queda claramente establecido que pesaban sobre el denunciado la obligación de acreditar que las operaciones impugnadas por el consumidor afectado fueron efectuadas ajustándose a las normas del contrato respectivo y a lo dispuesto por la autoridad reguladora, y 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; circunstancia que ha previsto el legislador.

11º) Que las pruebas que ha aportado en la especie la denunciada para acreditar el cumplimiento de sus obligaciones, consisten sólo en cartolas de estado de cuenta nacional e internacional de las tarjetas de crédito del consumidor, en las que constan compras efectuadas en comercios de Luxemburgo, España y Puerto Rico en monedas de esos países y transformadas en dólares para luego ser traspasadas a deudas en pesos de Chile a la cuenta nacional, ellas no aportan antecedente alguno sobre el cumplimiento de sus obligaciones de entregar un consumo seguro de productos financieros ni de exhibir registros electrónicos de las operaciones cuestionadas por el cliente, lo cual no lleva más que a concluir que no se ha acreditado la existencia de operaciones efectuadas en forma regular ni de los mecanismos de control que debía haber adoptado la empresa en materia de riesgos tecnológicos y de fraude en el uso de las tarjetas que emite. De igual forma, tampoco se acredita que, de existir efectivamente esos medios de seguridad, que ellos se hayan ajustado a los criterios establecidos por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y que los haya informado oportunamente a esta entidad. Por lo anterior, no cabe más que concluir que la falta de seguridad en el uso de tarjeta de crédito que reclama el usuario afectado, 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, por lo que, a la luz de estas consideraciones, le son jurídicamente imputables las compras efectuadas de carácter internacional efectuadas por internet que ha cargado a la cuenta del consumidor demandante.

Es importante precisar en este punto que la denunciada ni siquiera ha acreditado que el actor haya recibido las claves y algún otro sistema de identificación para acceder a realizar operaciones electrónicas a través de Internet con su tarjeta.

12º) Que conforme a lo razonado en los numerales precedentes, debe concluirse que el denunciado no ha acreditado los elementos para justificar la existencia de la obligación que ha cobrado al consumidor, don Luis Alberto Antileo Chávez como compras internacionales, ni que ha cumplido con la obligación de prestar el servicio de tarjeta de crédito entregado de acuerdo a las exigencias de seguridad que la ley y las normas reglamentarias le imponen, por lo que el tribunal concluye que no cumplió con tales obligaciones y que ello se debe a su propia falta de diligencia, incumplimiento que ha causado menoscabo patrimonial al denunciante en los términos que señala el art. 23 de la Ley N° 19.496; de modo que en la especie se configuran infracciones a los artículos 3º inciso 1º letras a) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por las cuales será sancionada la denunciada de la forma que se señala más adelante.

E.- Sobre la acción civil:

13º) Que el consumidor demandante de autos en su demanda del primer otrosí de fs. 104, precisa sus pretensiones por daño emergente consisten en "... la anulación de los dos cobros por \$359.089 y el cobro por \$1.225.300." y por daño moral en \$10.000.000.-

14º) Que consta en autos de los estados de cuenta acompañados por la denunciante a fojas 19 y 20 y 21 y 22 que las transacciones impugnadas están siendo cobradas y no han sido pagadas por el demandante, pues sólo pide "anulación de los dos cobros", es posible concluir que se están cobrando en los estados de pago de marzo y abril y al cotejarlos con las cartolas acompañadas por la demandada a fojas 132 a 133 y 136, dichos cobros corresponden a compras efectuadas durante los meses de febrero y marzo de 2016, en moneda del país donde se ubican los comercios, en moneda de esos países, que luego se traspasa a dólares y ante el no pago en esa moneda, se convierte a pesos y pasa a cobrarse en el estado de pago del mes posterior.

Por lo anterior, no estando acreditado que la demandante 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 que aparece erróneamente solicitado; 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, se proceda a dejar sin efecto los dos cobros efectuados por la demandada referidos precedentemente y por las sumas de \$359.089.- y \$1.225.300.-, además de los intereses aplicados sobre éstas hasta la fecha, por lo que se acogerá lo alegado por la demandante en orden a que no se encuentra acreditado el daño emergente que se reclama.

15º) 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, no obstante el denunciante aportó la declaración de la testigo Giovanna Ocrospoma Laos, la que refiere que "A don Luis le ha traído muchos problemas ya que tiene que pedir permiso

en su trabajo, él es ordenado y está preocupado porque puede llegar a estar en Dicom, además ya no puede ni dormir por la preocupación”, a dicho testimonio se agrega otros antecedentes que permiten a esta sentenciadora tener por probado por presunciones judiciales que el consumidor demandante sufrió daño moral a causa de los hechos de autos. En efecto, en primer lugar, esta sentenciadora no puede sustraerse a situaciones que evidentemente afectan el curso normal de la vida de las personas y que ellas se han determinado a sí mismas, situaciones que son obvias en el contexto de la vida contemporánea, que forman parte del acervo cultural de un ciudadano medio y que se circunscriben en la línea del desarrollo normal 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 MasterCard CENCOSUD 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 el 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 tiene 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...”*

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 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, conocida como "Cencosud", que es de público conocimiento se relaciona desde hace años con la multitienda "Paris", que también es público conocimiento, es una antigua empresa del retail nacional con importante presencia en el país, propuso un contrato de tarjeta de crédito al demandante, quien lo aceptó confiando en la seriedad de esa importante empresa de servicios comerciales y financieros, confianza que comprendía los servicios para realizar compras y avances en efectivo desde la tarjeta. En la ejecución de tales servicios la demandada debía cumplir, con rigor de un proveedor profesional en su giro, con las obligaciones legales de entregar un consumo seguro e información veraz y oportuna al demandante sobre operaciones cuestionadas, las cuales no cumplió como se estableció más arriba, llevando al consumidor a realizar diversas acciones para obtener la información solicitada y evitar el cobro de obligaciones no consentidas por él, las que se iniciaron en abril de 2016.

16°) Conforme a lo razonado precedentemente, esta sentenciadora estima que al haberse enfrentado el demandante injustamente a una situación como la descrita en los considerandos precedentes, derivada de omisiones y algunas 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 c) de la Ley N° 19.496, el cual el tribunal prudencialmente avalúa en la suma trescientos mil pesos (\$300.000.-), atendido lo razonado precedentemente.

17°) 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.

18°) Que en virtud de lo razonado precedentemente, se rechaza en todas sus partes las alegaciones opuestas por la demandada referidas a: i) que no se encuentra acreditado ninguna de las alegaciones para cobrar la suma de \$11.584.389.- que incluye el daño moral; ii) que la demanda no tiene ningún fundamento legal; y iii) que no existe relación de causalidad entre el hecho que la demandante alega y el actuar de la demandada, por ser contrarias a lo antes expresado.

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 y 17 de la Ley 18.287, y en la Ley 15.231, **SE RESUELVE** .

I.- Que, se rechaza la excepción de prescripción deducida por la denunciada y demandada en lo principal de fojas 103, conforme a lo razonado en el considerando 1° de esta sentencia, sin costas.

II.- Que, se declara inadmisibile la tacha deducida por la parte denunciada y demandada respecto de la testigo de la denunciante, conforme a lo razonado en el considerando 2° de esta sentencia, sin costas.

III.- Que SE ACOGE la denuncia deducida en autos por el Servicio Nacional del Consumidor, a la que se hizo parte la afectada, don Luis Alberto Antileo Chávez, y se condena a CENCOSUD Administradora de Tarjetas S.A., representado por don Eulogio Guzmán Llona, ambos ya individualizados, al pago de multa equivalente al día de su pago a DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (10 UTM), como infractor a los arts. 3° inciso 1° letras a) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, infracción establecida en el considerando 10° de esta sentencia.

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.

IV.- Que se acoge la demanda interpuesta por don Luis Alberto Antileo Chávez, en cuanto se condena a CENCOSUD Administradora de Tarjetas S.A., representado por don Eulogio Guzmán Llona, ambos ya individualizados, a dejar sin efecto los dos cobros efectuados por la demandada por las sumas de \$359.089.- y \$1.225.300.-, además de los intereses aplicados sobre éstas hasta la fecha, de conformidad al considerando 14° de esta sentencia y a pagar a aquél la cantidad de \$300.000.- (trescientos mil pesos) a título de indemnización por el daño moral sufrido; la que deberá ser pagada con los reajustes e intereses señalados en el considerando 17° de este fallo.

V.- Que, se condena en costas a la demandada

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez.

Autoriza por doña Fabiola Maldonado Hernández, secretaria.



4-5-18

11⁰⁰



Foja: 216
fjr

C.A. de Santiago
Santiago, dieciséis de noviembre de dos mil dieciocho.
A fojas 215: Téngase al recurrente, abogado don Miguel Ángel Gamboa Schell, por **desistido** del recurso de apelación interpuesto, con fecha veintidós de mayo de dos mil dieciocho, en contra de la sentencia dictada con fecha veintiséis de febrero de dos mil dieciocho.

Regístrese y Devuélvase.
N°PoliciaLocal-1462-2018.

En Santiago, dieciséis de noviembre 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: 16/11/2018 11:42:26

JAIME BALMACEDA ERRAZURIZ
Ministro
Fecha: 16/11/2018 11:42:26

JORGE BENJAMIN NORAMBUENA
HERNANDEZ
Abogado
Fecha: 16/11/2018 11:42:27

MARITZA VERONICA DONOSO ORTIZ
MINISTRO DE FE
Fecha: 16/11/2018 12:55:52

ADMINISTRADORA DE TARJETAS S

99500840-8

AVENIDA LAS CASAS 785 P - 30 SANTIAGO

LEY CONSUMIDOR 4 JUZ

PERIODO

28-12-2018

8719/17

Acción : LEY 19.496, DERECHOS DEL CONSUMIDOR
Causa: 2017-M-8719-1

Fecha Infrac. : 17/04/2016 Nro. Parte.:
Declarado: ANDREA JARA CABRERA

340531

PLAZO PARA PAGAR

07-01-2019

CUENTAS

VALORES

802001001004

483.530

Pagado

28-12-2018 12:35

KMQ77KK19L

1801376029



TOTAL

483.530

RES

0

AL

483.530

v.v

483.530

JUZGADO DE

ANNAVARRO

aduque EMISOR

TESORERIA MUNICIPAL DE SANTIAGO

file
18

4767702

VALE A LA VISTA
NOMINATIVO

\$ *****100.000,00

14 0320

001

SANTIAGO, 28 DE JUNIO de 2019

QUEDA DEPOSITADA EN ESTA OFICINA 071 OFICINA CENTRAL

A LA ORDEN DE BERNAC

LA SUMA DE CIENTO MIL PESOS*****

PESOS MONEDA LEGAL

PAGADERO A LA VISTA Y SIN INTERESES

TOMADO POR CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S A



Scotiabank

\$100,000

INGRID MEJIDE URIBE
Santiago
Scotiabank

ANA MARIA PINO CONTRERAS
Back Up Jas

p.p. SCOTIABANK

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

Pronunciado por la Sala de Cuenta de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Leopoldo Andres Llanos S., Jaime Balmaceda E. y Abogado Integrante Jorge Norambuena H. Santiago, dieciséis de noviembre de dos mil dieciocho.

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

Santiago, a veintinueve de noviembre de dos mil dieciocho.
Cúmplase.

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke.

REPLICADA NO 6P60634

6P60634

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
CUARTO JUZGADO POLICIA LOCAL DE SANTIAGO
HNOS. AMUNATEGUI N° 980

Santiago, Jueves 4 de julio de 2019

Notifica a Ud., que en el proceso N°8.719/M/2017/004, se ha dictado con fecha 04/07/19, la siguiente resolución:

Santiago, a cuatro de julio de dos mil diecinueve.
Por cumplido lo ordenado, déjese en custodia en secretaria los vale vista y a disposición de don Luis Antileo Chávez y Sernac. Devuélvase a Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. los vale vista acompañados a fojas 230 y 232.



SECRETARIA ABOGADA



CUARTO JUZGADO POLICIA LOCAL DE SANTIAGO
HNOS. AMUNATEGUI N° 980

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
FRANQUEO CONVENIDO
RES. EXTA. N° 1192 DEL 8.10.74
NACIONAL

ROL N°:8.719/M/2017/004
CARTA CERTIFICADA N°:7149305

SEÑOR (A)
CONSTANZA GONZALEZ POBLETE
TEATINOS 333, PISO 2
SANTIAGO