

**CHILLAN, VEINTIDÓS DE MAYO DE DOS MIL DIECINUEVE.**

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

1.- Que a fojas 17 rola denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don **JUAN JOSÉ TORRES MELO**, contador auditor, domiciliado en calle Carrera N° 763, Chillán, en contra de **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, representada para estos efectos por don **JAVIER MORA ÓRDENES**, ambos con domicilio en calle El Roble N° 770, Chillán, por infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, solicitando se las tenga por interpuestas y se le condene al máximo de las penas legales y al pago de \$718.800 por concepto de daño emergente, con costas. Basa sus presentaciones en los siguientes hechos: que es dueño y tenedor de la tarjeta de crédito Scotiabank Cencosud Visa N° 4890702101933931; que en el estado de cuenta del día 15 de febrero de 2018 se percató de que el día 17 de enero de 2018 se realizaron dos compras en la ciudad de Santiago, en Servipag CGE Distribución por un monto de \$698.800 y otra por un monto de \$20.000; que desde entonces recibe constantes llamados de cobranza de parte de la denunciada, solicitándole a la persona encargada el día 15 de febrero de 2018 que le indicara los pasos a seguir, estampando un reclamo, quienes solo en el mes de agosto le señalaron qué era lo que tenía que hacer; que el día 20 de agosto de 2018 interpuso una denuncia ante la PDI por el delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito; que hasta la fecha la denunciada no ha solucionado el problema ni le ha dado respuesta alguna, causándole perjuicios pecuniarios.

2.- Que a fojas 29 comparece **JAVIER EDUARDO MORA ÓRDENES**, ingeniero en administración de empresas, domiciliado en calle El Roble N° 770, Chillán, quien manifiesta desempeñarse como jefe de sucursal de la empresa en la ciudad de Chillán, pero en relación con la denuncia no puede emitir opinión alguna, como tampoco posee información, dado

que los antecedentes fueron enviados a la Fiscalía de la empresa, debiendo esperar instrucciones de dicho departamento.

**3.-** Que notificadas las partes legalmente, a fojas 53 se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado por el Tribunal, con la asistencia de la parte denunciante y demandante, debidamente representada, y de la apoderada de la parte denunciada y demandada Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. La parte denunciante y demandante civil ratifica su demanda en todas sus partes, con costas. La parte denunciada y demandada civil contesta la denuncia y demanda mediante minuta escrita, la cual solicita se tenga como parte integrante de la audiencia, solicitando el rechazo de ambas acciones en todas sus partes, con costas, argumentando en primer lugar que la acción se encuentra prescrita, toda vez que los hechos denunciados habrían ocurrido el día 17 de enero de 2018, percatándose de ello el actor el día 15 de febrero de 2018, notificándole las acciones a la contraria el día 11 de marzo de 2019, habiendo transcurrido con creces el plazo legal de seis meses, a menos que el actor acredite que reclamó ante el servicio al cliente, mediador o SERNAC suspendiendo así el plazo de prescripción y acreditar que dicha reclamación se encuentra vigente; que respecto de la negligencia que le imputa a la denunciada, sostiene que ésta le hace entrega a los titulares de tarjetas de la información necesaria para materializar adquisiciones de bienes y servicios a través de internet, recayendo sobre éstos el cuidado y la protección de las tarjetas, claves y coordenadas; agrega que el artículo 23 de la Ley de Consumo exige que el proveedor haya actuado con negligencia, tratándose de una responsabilidad civil basada en la culpa, siendo un error asumir que se trata de una responsabilidad objetiva. El Tribunal resolviendo tiene por ratificada la denuncia infraccional y la demanda civil y por contestadas éstas mediante minuta escrita, la que se tiene como parte integrante de la audiencia. Llamadas las partes a avenimiento, éste no se produce. La parte denunciante y demandante civil ratifica la documental rolante de fojas 1 a 16 y acompaña los siguientes documentos: 1) ficha de caso Folio 14952712 de fecha 15 de febrero de

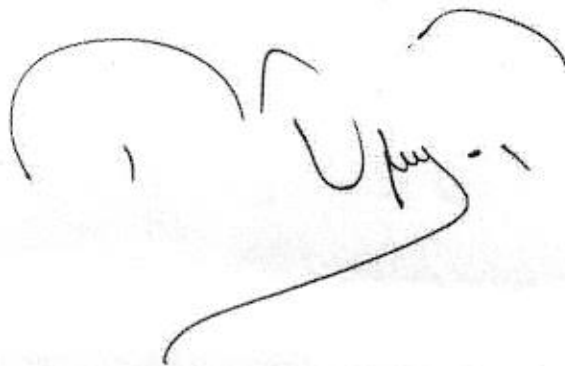
2018 en donde se responde al reclamo formulado por el actor, 2) certificado de recepción de denuncia emitido por la PDI de fecha 20 de agosto de 2018, 3) informe emitido por Equifax de fecha 07 de marzo de 2019 y copia simple de correo electrónico de un ejecutivo del banco Santander en que se le niega la apertura de una cuenta corriente en virtud de la deuda que mantiene con la denunciada; rinde prueba testimonial consistente en las declaraciones de Soraya Andrea González Salgado y Jaime Iván Schmidlin Espinoza. La parte denunciada y demandada rinde confesional de don Juan José Torres Melo, al tenor del sobre de posiciones que acompaña en el acto, las que son absuelta por éste en la misma audiencia a fojas 54.

4.- Que respecto de la prescripción de la acción alegada por la denunciada en su contestación, del análisis de la prueba documental rendida por el actor, específicamente el documento de fojas 40, queda acreditado que éste desconoce dos compras realizadas con su tarjeta de crédito en el mes de enero de 2018; que formula reclamo ante el departamento de servicio al cliente de la denunciada, con fecha 15 de febrero de 2018, la cual cierra el caso con fecha dos de marzo de 2018, otorgándole una solución provisoria "mientras se revisa internamente el origen de dichos movimientos", abono cuya realización consta a fojas 11. Que la denuncia y demanda fueron interpuestas ante el Tribunal con fecha 26 de febrero de 2019, esto es, cinco meses luego de que expirara el plazo de seis meses establecido en el artículo 26 de la Ley 19.496, el cual fuera suspendido mientras se tramitó el reclamo ante el departamento de servicio al cliente, para luego reanudarse su cómputo en el mes de marzo, al darse por cerrado el caso. En consecuencia, la acción impetrada se encuentra prescrita y resulta inoficioso pronunciarse respecto del fondo, debiendo absolver a la denunciada y demandada.

Con lo relacionado, antecedentes de la causa y

**VISTOS** además lo prescrito por los artículos 3, 12, 23 y 24 de la Ley de Protección al Consumidor, 13 y 14 de la Ley N° 15.231, los artículos 7, 8, 9, 14 y 17 de la Ley 18.287, artículo 1698 del Código Civil y artículo 384 del Código de Procedimiento Civil, **SE RESUELVE:** 1.- Que se absuelve a **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, representada para estos efectos por su jefe de sucursal Javier Mora Órdenes. 2.- Que se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios deducida por **JUAN JOSÉ TORRES MELO**, en contra de **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, representada para estos efectos por don **JAVIER MORA ÓRDENES**, por encontrarse prescrita la acción. 3.- Que cada parte pagará sus costas.

**Notifíquese y cumplida, archívese.**



Dictada por **REBECA AGUAYO RIOS**, Juez Titular. Autoriza la presente resolución **GISELA HEINRICH ROJAS**, Secretaria Abogado.



Chillán, dieciséis de agosto de dos mil diecinueve.-

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada, con la siguiente modificación: en el motivo 4°, se sustituye la fecha "dos de marzo de 2018" por "veintiséis de abril de 2018"

**Y teniendo además presente:**

1°.- Que el artículo 26 de la Ley N° 19.496 dispone que *"Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva."*

*El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo."*

2°.- Que la parte denunciante acompañó, en el comparendo respectivo, "ficha de caso Folio N°14952712 de fecha 15 de febrero de 2018, en donde se hace respuesta al reclamo formulado por su representado respecto del desconocimiento de compras realizado el 17 de Enero de 2018", en la cual consta que el Servicio al Cliente dio por cerrado el caso con fecha 26 de abril de 2018, informándole que no es posible acoger su reclamo, por no haberse recepcionado la documentación necesaria para el análisis del caso.

3°.- Que los documentos de fojas 1 y 2 acompañados también por la parte denunciante, no son hábiles para acreditar la existencia de un reclamo ante el Servicio al Cliente o Sernac, que pudiese suspender el plazo de prescripción de la acción contravencional, por cuanto el primero consiste en un correo electrónico en donde se da a conocer una casilla: "documentación@cencosud.cl" y el segundo, individualizado como "reporte de caso", carece de fecha.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 32 y 35 de la Ley N° 18.287 y 186 y 227 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de veintidós de mayo último, escrita de fojas 57 a 60.

Regístrese y devuélvase.-

Redacción del Ministro señor Arcos.-

Rol N° 46-2019.- Policía Local.-



Dario Fernando Silva Gundelach  
MINISTRO  
Fecha: 16/08/2019 12:45:20

Guillermo Alamiro Arcos Salinas  
MINISTRO  
Fecha: 16/08/2019 12:44:23

Bernardo Christian Hansen Kaulen  
MINISTRO  
Fecha: 16/08/2019 12:46:11

