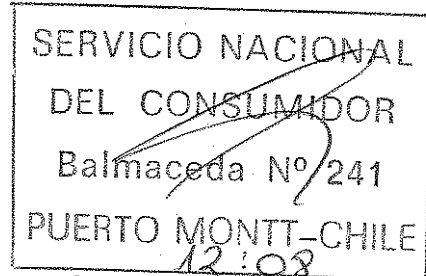


**2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUERTO MONTT.**



OFICIO N° 6509 / 11 / 12 / 2019

PUERTO MONTT, 21 de noviembre del 2019. -

En causa rol N° 15.280-2018, por infracción a la ley 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, caratulada “ *Mancilla José con Cat Administradoras de Tarjetas S.A.*” se ha ordenado remitir a usted copia de la sentencia para su conocimiento.

Saludan atentamente a usted.



NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular.



KARIN YUNGE WINKLER
Jueza titular.

**AL SEÑOR
DIRECTOR REGIONAL
DEL SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR
BALMACEDA 241 ESQUINA RENGIFO
PUERTO MONTT.**

Enviado, etc 15

Puerto Montt, veinticuatro de septiembre del dos mil diecinueve.

Vistos:

A fojas uno y siguientes rola demanda de indemnización de perjuicios por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por JOSÉ ALBERTO MANCILLA VELÁSQUEZ, domiciliado en calle Las Alcaparras N° 4.394 de esta ciudad, en contra de CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., Rut 99.500.840-8, domiciliado en calle Illapel N° 10 de esta ciudad, representada legalmente por doña Ivon Villanueva, mismo domicilio. Relata en cuanto a los hechos que con fecha 30 de agosto del 2017 contrató la apertura de una línea de crédito para la utilización de una tarjeta de crédito Cencosud. Que con fecha 3, 4 y 5 de mayo del 2018 se efectuaron 3 avances en dinero cada uno por \$106.270, con seguro de cesantía plus, desde la plataforma o página web www.tarjetacencosud.cl, utilizando su nombre, Rut y clave de dicha tarjeta, giros o avances que el actor desconoce, indicando que ante su reclamo la empresa Cencosud reversó dichas operaciones, sin perjuicio de lo cual se generó la vulneración de su información privada, lo que necesariamente se debe a una falla de seguridad de la plataforma o página de la demandada, la que debe custodiar los fondos que constituyen la línea de crédito contratada, por lo que dicha situación le generó una angustia e incertidumbre al saber que su información fue vulnerada, generándole un proceso de ansiedad y aflicción cuya reparación demanda, por lo que previa citas legales, demanda la suma de \$600.000 por concepto de daño moral, con costas. En un segundo otrosí, confiere patrocinio a la abogada de la Corporación de Asistencia Judicial doña Ximena Velásquez Trujillo, y delega poder en la postulante en práctica de dicha corporación doña Claudia Barrientos Chavol.

A fojas 5 y siguiente rola prueba documental acompañada con la demanda civil, que consisten en contrato celebrado con la empresa Cat Administradora de Tarjetas S.A. y denuncia efectuada ante el Sernac.

A fojas 12 y siguientes rola escrito presentado por la postulante en práctica doña Claudia Paola Barrientos Chavol, complementando la demanda civil, señalando en cuanto a los fundamentos de hecho que su representado el día 25 de junio del 2018 concurrió a la sucursal de la tienda Paris a imprimir una cartola, en donde se percata del aumento de las

26 NOV. 2019



PUERTO MONTT,

RECEBIDO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
DEPOSITA A LA VISTA DE LA MISMA EN N°

15280-16

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
Juzgado de Policía Local

En cuenta 1 mg 60

cuotas producto de haberse realizado una serie de avances en efectivo los días 3, 4 y 5 de mayo del 2018, cada uno por \$106.270, avances que fueron realizados a una cuenta del banco BCI, institución en donde el actor no mantiene cuentas vigentes, y en donde le señalan que se trataría de cuentas ficticias, de lo antes mencionado, señala no haber efectuado dichas operaciones toda vez que el demandante no maneja ni siquiera su clave de internet, siendo gravemente vulnerada su información privada.

A foja 16 y siguientes el abogado don Alejandro Droppelmann Jurgens, por la parte demandada civil Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., opone excepción de prescripción de la responsabilidad reconvenzional, y contesta la demanda civil. En cuanto a la demanda civil, relata que es efectivo que se realizaron los 3 avances desde la tarjeta, ingresando reclamo al Sernac, el que se acoge realizándose las reversas cumpliendo lo solicitado, de manera que no hay falta alguna cometida por su representada que sea objeto de reproche; que el daño moral demandado no es indemnizable según expone.

A fojas 25 rola prueba documental acompañada por la parte demandada, que consisten en estados de cuenta de la tarjeta de crédito del demandante y requerimiento efectuado por el Sernac y respuesta del mismo.

A fojas 39 rola acta de comparendo celebrado en estrados con la asistencia de las partes, el que es suspendido atendida la excepción dilatoria deducida.

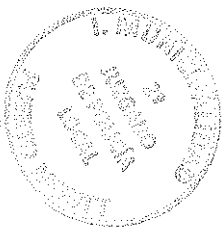
A fojas 45 y 46 rola sentencia interlocutoria que rechaza la excepción de prescripción.

A fojas 52 rola acta de continuación de comparendo, con la asistencia de la parte demandada representada por el abogado don Alejandro Droppelmann Jurgens, y en rebeldía de la parte demandante civil. Efectuado el llamado a conciliación, este no se produce. Se recibe la causa a prueba no aportándose prueba alguna.

A fojas 54 rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Que se ha presentado demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., por cuanto el actor don José Alberto Mancilla Velásquez reclama haber sido vulnerados sus derechos como consumidor y sus datos personales, la ser víctima de un fraude al generarse transacciones en su tarjeta de crédito contratada con el proveedor, situación que luego de un relamo efectuado ante el Sernac, fue



26 NOV. 2019

RECIBO MONT,
... ORIGINAL Y QUE SE
... 15280-18

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
Juzgado de Policía Local

h'naento, sede
ST

solucionada reversando el proveedor los montos de las transacciones reclamados, hechos que no son controvertidos por las partes.

SEGUNDO: Que el actor funda su demanda en el daño moral que dice haber sufrido al no resguardar la parte demandada de forma segura sus datos personales, lo que asevera le causó un gran trastorno moral, preocupación e incluso angustia, durante el periodo de tiempo que duraron estas circunstancias e incluso después, por la sensación de inseguridad producida por la vulneración de sus datos.

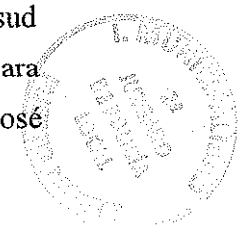
TERCERO: Que de los antecedentes de autos apreciados en conjunto conforme las reglas de la sana crítica, se logra determinar fehacientemente que los datos de carácter personales del actor, como su nombre, número de cédula de identidad y clave secreta resultaron vulnerados por terceros desde el sistema electrónico o página web del proveedor, prueba de ello es el hecho no controvertido de que se generaron transacciones no consentidas y luego reversadas ante el reclamo del actor, según este informa en su carta de respuesta ante reclamo tramitado por el Sernac, conforme prueba documental de fojas 29. Sin embargo, el actor no acredita con prueba alguna el daño moral que dice haber sufrido y del cual reclama su justa reparación, considerando especialmente que el actor obró en rebeldía en la etapa procesal para rendir prueba, razón por la cual será rechazada la demanda civil.

CUARTO: Que en cuanto a lo infraccional, esta sentenciadora considera que habiendo conocido de un hecho constitutivo de infracción a la Ley 19.496 o a cualquiera norma de la cual sea competente, corresponde de oficio sancionar dicha contravención, atendida las facultades legales conferidas.

QUINTO: Que el reproche dice relación con la falta de resguardo en los sistemas de seguridad de las operaciones bancarias o de otorgación de créditos, y que permitieron que un tercero efectúe una transacción entre las cuentas del cliente y una cuenta ficticia, dejando en evidencia que el proveedor incurre en una negligencia en sus sistemas de seguridad.

SEXTO: Que los consumidores tiene derecho a cuentas claras y cobros justos, debiendo pagar por el servicio efectivamente prestado y los productos adquiridos. Así las cosas, y atendida la naturaleza del contrato, estamos ante un contrato intuitu personae o celebrado en consideración a la persona, por lo que la contraparte, en este caso el proveedor Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., debió emplear los medios suficientes y necesarios para asegurar que quién hace uso de la tarjeta de crédito respectiva sea efectivamente don José

26 NOV. 2019



15280-2018

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2º Juzgado de Policía Local

Lincente, alio 58

Alberto Mancilla Velásquez, siendo evidente en autos que en este caso un tercero pudo hacer uso de prerrogativas que el contrato entregaba al querellante como contratante titular del mismo, generando con ello un perjuicio evidente, por lo que la empresa no ha empleado el cuidado o diligencia necesarias para evitar el mal uso de la cuenta y una eventual filtración de los datos del actor, siendo entonces la conducta de la demandada una infracción al artículo 12 de la ley 19.496. La empresa demandada es experta y debiere ser profesional en el área de las actividades de su giro, por lo que se encuentra en inmejorables condiciones para tomar los resguardos que eviten el menoscabo que la mala utilización de los datos personales del consumidor pueda ocasionar, evitando que sean víctimas de fraude; así la demandada debe contar con los medios técnicos o de hecho que aseguren la efectiva identidad de quien hace uso de dicha cuenta, y como ocurrió en los hechos denunciados.

SÉPTIMO: Que el artículo 3° de la Ley 19.496 prescribe: *Son derechos y deberes básicos del consumidor:*

a) *La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;*

b) *El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;*

c) *El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;*

d) *La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;*

e) *El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.*

Que el artículo 12 de la ley 19.496 que establece que *“Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega de un bien o la prestación de un servicio”*; por su parte el artículo 23 del mismo cuerpo legal prescribe: *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de*



26 NOV. 2019

RECEIVED ORIGINAL QUE SE
15280-18

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2º Juzgado de Policía Local

Incidente nuevo

un bien o prestación de un servicio actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”, y de conformidad con el artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieran señalada una sanción diferente, serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, señalando el inciso 3 de dicho artículo que en caso de reincidencia, el juez podrá elevar las multas señaladas al doble. Sin embargo, considerando que en el caso de autos la parte demandada dio una solución al consumidor al reversar o dejar sin efecto las transacciones no consentidas por él, y no acreditándose el perjuicio demandado por el actor al actuar en rebeldía en la etapa procesal respectiva, se amonestará por esta vez a la parte demandada Cencosud Administradora de Tarjetas S.A.

Y, vistos, lo dispuesto y facultado en la Ley 19.496, y las facultades conferidas en las leyes 15.231 y 18.287, se resuelve:

I.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don José Alberto Mancilla Velásquez en contra de CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., o CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., ya individualizados en autos, al no acreditar el actor el daño moral demandado.

II.- Que se amonesta por esta vez a CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., o CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., ya individualizada, por dar una solución a la vulneración de los derechos del consumidor, al reversar o dejar sin efecto las transacciones no consentidas por el actor.

III.- Que no se da lugar a la condena en costas, al haber tenido las partes motivos plausibles para litigar.

26 NOV. 2019

23
MAY 2019
15.280-18

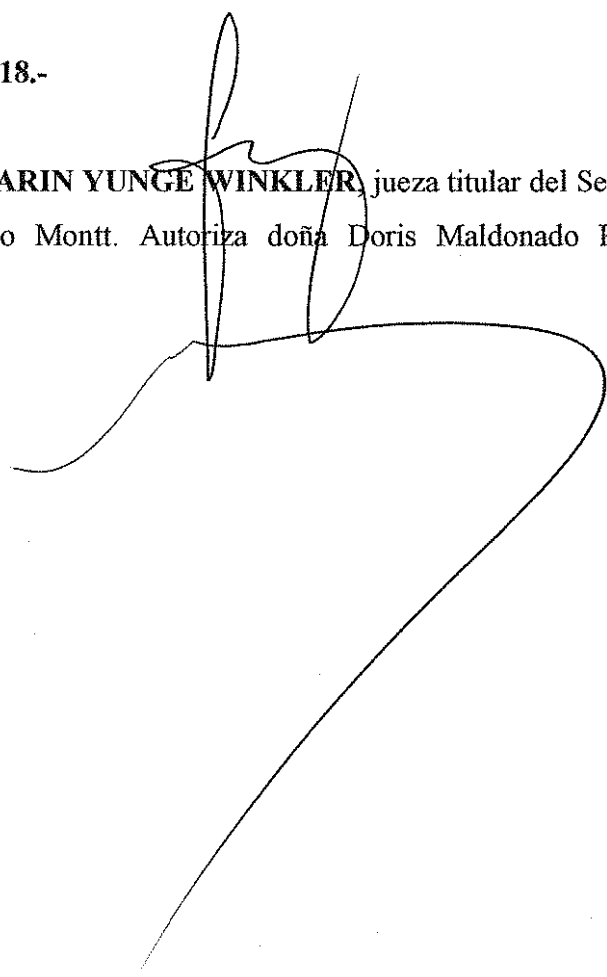
NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2º Juzgado de Policía Local

Susente 60

Regístrese y notifíquese por carta certificada. Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496. Déjese copia en el registro de sentencias.

Rol N° 15.280-2018.-

Pronunciada por doña **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña Doris Maldonado Pereira, secretaria subrogante.



26 NOV. 2019



15.280-18

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2º Juzgado de Policía Local