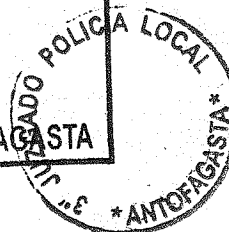


Antofagasta, veintidós de abril de dos mil diecinueve.

REGISTRO DE SENTENCIAS

15 OCT. 2019

REGION DE ANTOFAGASTA



VISTOS:

1.- Que, a fojas doce y siguientes, comparece don ELISEO ANTONIO ROJAS HUERTA, chileno, casado, masoterapeuta, cédula de identidad N° 9.018.983-2, domiciliado en calle Centenario N° 1533, Villa Las Américas, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "CAR ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A." y/o "CENCOSUD S.A.", representado para estos efectos por él o la administradora del local o jefe de oficina, doña GLORIA VILLARROEL, todos domiciliados en Avenida Balmaceda N° 2355, Antofagasta, por infringir la Ley N° 19.496 en atención a los antecedentes de hecho y de derecho que expone. Expresa que a principios de junio del 2018 comenzó a darse cuenta que la facturación de los pagos en Cencosud, Scotiabank estaba aumentando sin saber la razón, por lo que hizo un reclamo formal para que le enviaran los estados de cuenta por correo postal, lo que solicitó por su discapacidad visual. Agrega que, desde entonces, ha tenido cobros indebidos cargados a su tarjeta sin su consentimiento, todo lo cual empezó en el mes de julio en que le enviaron un estado de cuenta físico, el que le ayudaron a revisarlo y que reflejaba cobros de servicios no contratados por él, consistentes en una serie de operaciones tales como compras, pagos y gastos en diversos rubros comerciales, por lo que el 10 de junio de 2018 interpuso un reclamo presencial por desconocimiento de cuarenta y dos transacciones, y luego en julio llamó por teléfono para bloquear la primera tarjeta. Manifiesta que en el mes de agosto de 2018 se le otorgó una nueva tarjeta, la que no habilitó de inmediato, sino que pasaron más de quince días pero, aún así, continuaban realizando compras con la primera tarjeta que ya había bloqueado, compras que él no efectuó. Señala que, el día 3 de agosto, compró con su nueva tarjeta ropa de cama y una máquina de cortar pelo en la tienda Johnson por un valor de \$34.455.-, el que pagaría en tres cuotas, y hasta ese momento pensó que todo estaba solucionado desde que aprobaron la nueva tarjeta con su respectivo crédito. Seguidamente, el 10 de agosto de 2018 llamó por teléfono para saber su total a pagar, y le informaron que era la cantidad exorbitante de \$450.000.-, por lo que hizo inmediatamente un nuevo desconocimiento de la deuda vía telefónica, y dio por hecho que le habían bloqueado la tarjeta ya que la señorita le dijo que estaba lista la gestión, y el 1° de octubre se dirigió a Cencosud a hacer el reclamo por el mal uso de la tarjeta de crédito Cencosud Scotiabank, y un ejecutivo recién le bloqueó la tarjeta porque hasta ese momento estaba habilitada en circunstancias que él había solicitado su bloqueo por vía telefónica, y sólo dejó habilitada la tarjeta para pagar su deuda y bloqueada para hacer transacciones, y el mismo ejecutivo que lo atendió le sugirió que debía hacer una denuncia en la PDI, lo que efectuó el 10 de octubre pero allí le señalaron que debía llevar la documentación a la Fiscalía, por lo que con fecha 21 de noviembre dejó constancia en la Fiscalía por el uso fraudulento de la tarjeta de crédito y débito por operaciones relacionadas con los comercios que indica detalladamente, desconociendo cuarenta y dos compras en distintos comercios nacionales ubicados en la Región de Antofagasta por una suma total de \$921.495.-, y finalmente presentó un reclamo en el

ERNAC el 14 de diciembre el que fue respondido por el proveedor denunciado el día 26 de diciembre de 2018, en los términos que reproduce, en el que manifiestan que no es posible acoger la solicitud del cliente dado que el uso y resguardo de la tarjeta es de su responsabilidad, por lo que considerando que estos hechos configuran infracciones a los artículos 3° letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, solicita tener por interpuesta esta denuncia infraccional en contra del proveedor individualizado, acogerla a tramitación, y en definitiva condenarlo al máximo de las multas establecidas en la ley del ramo, con costas. En el primer otrosí de su presentación el compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A." y/o "CENCOSUD S.A.", representado en la forma señalada en lo principal, y en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expone, pide se condene al demandado al pago de las sumas de \$921.495.- correspondiente a las cuarenta y dos transacciones hechas sin su consentimiento y desconocidas por él, por concepto de daño material, y de \$1.000.000.- por daño moral, atendidas las molestias y sufrimientos que detalla y que lo han afectado como consecuencia de estos hechos, sumas que pide se paguen con más los reajustes e intereses que estas cantidades devenguen, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas veinte y siguiente, comparece don ELISEO ANTONIO ROJAS HUERTA, ya individualizado, quien ratifica íntegramente los hechos expuestos en su denuncia infraccional, solicitando se resuelva este juicio en la forma por él solicitada.

3.- Que, a fojas ochenta y tres y ochenta y cuatro, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia del denunciante y demandante civil, don Eliseo Antonio Rojas Huerta, y de la apoderada del proveedor denunciado y demandado civil "Cencosud Retail S.A." y/o "CAT Administradora de Tarjetas S.A.", abogado doña Romina Jiménez Chávez, ya individualizados en autos. La apoderada del proveedor denunciado y demandado hace presente al tribunal que en la minuta de contestación se ha acompañado un mandato judicial de "Scotiabank Chile" al abogado Emilio Antonio González Corante, quien a su vez delega el poder en ella para representar a los denunciados y demandados en atención a la fusión realizada con el Banco Scotiabank. El denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda interpuestas a fojas 12 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. La apoderada del proveedor denunciado y demandado civil evacúa los traslados conferidos mediante minuta escrita, la que pide se tenga como parte integrante del comparendo, solicitando el rechazo de ambas acciones, con costas. Llamadas las partes a una conciliación ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, el denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados a la denuncia y demanda, y que rolan de fojas 1 a 11, con citación. La apoderada del proveedor denunciado y demandado ratifica, con citación, el documento acompañado en el segundo otrosí de la minuta de contestación, y en el comparendo acompaña los documentos signados con los N° 1 a 3 en el acta correspondiente y que rolan de fojas 42 a 82, también con citación.

4.- Que, a fojas ochenta y seis, rola resolución del tribunal de fecha 25 de marzo de 2019 que dispone la medida para mejor resolver que en ella se indica.

5.- Que, a fojas ochenta y ocho y ochenta y nueve, rola nota de fecha 5 de abril de 2019 remitida al tribunal por "CAT Administradora de Tarjetas S.A.", dando cumplimiento a la medida para mejor resolver ordenada en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo infraccional:

Primero: Que, a fojas 12 y siguientes, don ELISEO ANTONIO ROJAS HUERTA, ya individualizado, dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor "CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A." y/o "CENCOSUD S.A.", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina, doña GLORIA VILLARROEL, también individualizados, fundado en que a principios de junio del 2018 se percató que la facturación de pago en Cencosud Scotiabank estaba aumentando sin saber por qué, por lo que hizo un reclamo formal para que le enviaran los estados de cuenta por correo postal y, desde entonces, ha tenido cobros indebidos cargados en su tarjeta sin su consentimiento, y en el mes de julio le enviaron un estado de cuenta físico el que le ayudaron a revisar y que reflejaba cobros de servicios no contratados por él, así como una serie de operaciones de compras, pagos y gastos en diversos rubros comerciales, y el día 10 de junio de 2018 interpuso un reclamo presencial desconociendo cuarenta y dos transacciones, y luego en julio llamó por teléfono para bloquear la primera tarjeta. Agrega que en el mes de agosto se le otorgó una nueva tarjeta la que no habilitó de inmediato sino que más de quince días después, y aún así continuaban realizando compras con la primera tarjeta que ya había bloqueado, compras que no fueron realizadas por él. Seguidamente relata una serie de hechos irregulares ocurridos en el tiempo con su tarjeta, así como los diversos trámites que realizó en ese período como la denuncia en la PDI, constancia en la Fiscalía Local, y reclamo en el SERNAC, todo lo cual no arrojó ningún resultado positivo, debiendo iniciar acciones judiciales por estos hechos que estima configuran una infracción a los artículos 3° letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, y solicita que se condene al infractor en la forma señalada en su libelo.

Segundo: Que, a fojas veintinueve y siguientes, en el comparendo de prueba el apoderado del proveedor denunciado "CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.", evacuó el traslado conferido de la denuncia de autos mediante minuta escrita, solicitando el rechazo de la misma por cuanto esa parte no ha infringido las normas legales que se indican en ella, puesto que todos los movimientos desconocidos por el consumidor, analizados por el área de fraudes del proveedor denunciado, fueron realizados de forma habitual por el cliente, sin existir antecedentes de clonación, es decir, no se verifica comportamiento de fraude considerándose el cupo del cliente y los pagos efectuados en su cuenta y, a su vez, las compras presenciales fueron realizadas con clave segura y con chip, con contacto y sin contacto.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos, documentos acompañados de fojas 1 a 11, y 42 a 82, no objetados, e informe agregado a los autos como medida para mejor resolver, a fojas 88 y 89,

NOVEMBRE 1, 2018

se encuentra acreditado que las siguientes tarjetas de crédito del consumidor fueron bloqueadas por el proveedor denunciado en las fechas que se indican: Tarjeta 5592*******2001** el 8 de enero de 2018; tarjeta 5592*******8072** el 4 de mayo de 2018; tarjeta 5592*******4201** el 11 de agosto de 2018, y tarjeta 5592*******3676** el 13 de agosto de 2018, con las cuales se realizaron las transacciones objetadas por el actor, sin perjuicio que las tarjetas 5592*******2798**, 5592*******2814**, y 5592*******2830** fueron bloqueadas por el actor el día 7 de mayo de 2018, y las operaciones objetadas realizadas con las tarjetas dígito **8072**, **4201** y **3676**, cuyo número es de veinte, lo fueron en fecha anterior a su respectivo bloqueo y la casi totalidad de ellas en la ciudad de Antofagasta de forma habitual, sin que se verificara un comportamiento fraudulento considerando el cupo del cliente y los pagos efectuados en su cuenta. Sin embargo, las cinco operaciones ejecutadas con la tarjeta de crédito cuyo dígito es **2001**, lo fueron con fecha posterior a la de su bloqueo, el 8 de enero de 2018 según lo ha informado el proveedor denunciado, al igual que la totalidad de las diecisiete operaciones internacionales realizadas desde el 26 de agosto de 2018 en adelante, casi todas al comercio Uber, época en que el consumidor ya tenía bloqueadas la totalidad de sus tarjetas de crédito, antecedentes que apreciados de acuerdo a la reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que estos últimos hechos señalados y denunciados en autos, que corresponden a operaciones cargadas a las tarjetas de crédito del actor que se encontraban bloqueadas con anterioridad a su materialización, y no reconocidas por él, constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, que establece el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la obligación del proveedor de servicios a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio, y a que el proveedor que, en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad y seguridad del respectivo servicio, comete una infracción a las disposiciones de la ley en comento.

Cuarto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados relativos a las veintidós compras cargadas a la tarjeta 5592*******2001** Scotiabank Cencosud Mastercard del actor, y por **operaciones internacionales**, son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el proveedor no respetó el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, pues en estos casos no se ha tenido el debido cuidado al registrar operaciones de compra en la cuenta del consumidor, no efectuadas por éste, y con fecha posterior a la del bloqueo de sus tarjetas, procedimientos que no entregan seguridad al consumidor en el uso y tenencia de sus tarjetas. Del mismo modo, el proveedor no cumplió con las obligaciones establecidas en el contrato respectivo al registrar operaciones de compra en circunstancias que las tarjetas del actor ya se encontraban bloqueadas y, finalmente, el proveedor denunciado debió haber investigado exhaustivamente estas situaciones, que constituyen un error evidente en los procedimientos utilizados por el proveedor denunciado.

En cuanto a lo patrimonial:

Quinto: Que, a fojas 12 y siguientes de autos, don ELISEO ANTONIO ROJAS HUERTA, ya individualizado, interpuso en el primer otrosí de su presentación demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.", representado para estos efectos por doña GLORIA VILLARROEL, también individualizados, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que esgrime, se condene al demandado a pagar a la parte demandante las sumas de \$921.495.- por daño material, correspondiente a las cuarenta y dos transacciones cargadas indebidamente en sus tarjetas de crédito y que él no realizó, y \$1.000.000.- por daño moral, por todas las afecciones psíquicas ocasionadas por esta conducta contravencional del demandado y/o sus dependientes, y el tiempo invertido en la búsqueda de una solución a este problema sin lograrlo, lo que lo obligó a interponer acciones judiciales para obtener el respeto de sus derechos como consumidor, sumas que pide se paguen con más los reajustes e intereses que estas cantidades devenguen, con costas.

Sexto: Que, a fojas veintinueve y siguientes, en el comparendo de prueba el apoderado del proveedor demandado contestó la demanda mediante minuta escrita, solicitando el rechazo de la misma por no existir daño reparable, y por la improcedencia de los daños reclamados, correspondiendo al actor probar los perjuicios cuya indemnización pretende, así como también su monto, todo ello con costas.

Séptimo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones denunciadas, procede acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don Eliseo Antonio Rojas Huerta en contra del proveedor demandado, condenándolo a pagar a esa parte la suma de \$110.449.-, correspondiente a las operaciones cargadas a su cuenta con fecha posterior a la del bloqueo de todas sus tarjetas, las que fueron objetadas por él, todo ello por daño material, y al pago de la suma de \$200.000.- por concepto de daño moral, correspondiente al menoscabo sufrido por el actor al no haber sido respetado su derecho a la seguridad en el consumo de un servicio, así como también, por la actuación negligente del proveedor y/o sus dependientes en la prestación del servicio al no atender oportunamente los numerosos reclamos formulados por el consumidor, sumas que se fijan por el tribunal en los montos indicados apreciando prudencialmente los perjuicios que en el ámbito personal y psicológico deben haber causado estos hechos al demandante, de conformidad a lo expresado precedentemente.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B) N° 2, y 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 3º, 11, 14, 17, 18, 22, 23 y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1º, 3º letras d) y e), 12, 23, 24, 50, 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

Que, se ACOGE la denuncia infraccional deducida a fojas 12 y siguientes, y se CONDENA al proveedor "CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.", representado para estos efectos por doña GLORIA VILLARROEL, ya individualizados, al pago de una MULTA de TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia contravencional de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.

2.- Si el infractor no acreditar el pago de la multa en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia en la **Tesorería de la Municipalidad de Antofagasta**, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 12 y siguientes de autos, por don ELISEO ANTONIO ROJAS HUERTA, ya individualizado, en contra del proveedor "CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.", representado para estos efectos por doña GLORIA VILLARROEL, también individualizados, al pago de las sumas de \$110.449.- por concepto de daño material, y de \$200.000.- por concepto de daño moral, como indemnización por los perjuicios causados al actor a consecuencia de las infracciones antes indicadas, la primera de las cuales deberá pagarse reajustada en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de interposición de la demanda y la de su entero y efectivo pago.

4.- Que, se acoge la petición formulada por el demandante en el sentido que la suma determinada por daño material, debidamente reajustada, y la fijada por daño moral, devengarán intereses corrientes a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago.

5.- Que, se condena en costas a la parte perdedora por sido totalmente vencida.

6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 1.387/2019.

Dictada por don RAFAEL GARBARINICIFUENTES, Juez Titular.

Autoriza doña NOLVIA CORTES LOPEZ, Secretaria Subrogante.