

Antofagasta, doce de julio de dos mil diecinueve.

REGISTRO DE SENTENCIAS
12 JUN. 2020
REGION DE ANTOFAGASTA



VISTOS:

1.- Que, a fojas siete y siguientes, comparece don BENJAMIN MANQUEO CHEUQUEPAN, chileno, cédula de identidad N° 7.230.297-4, domiciliado en Avenida Ricaventura N° 11.606, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "TARJETA CENCOSUD" o "TARJETA MAS", emitidas por CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., filial de SCOTIABANK CHILE, representado para los efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496 por el o la administradora del local o jefe de oficina, don EULOGIO GUZMAN LLONA, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Balmaceda N° 2355, Antofagasta, por infringir la Ley N° 19.496 fundado en las argumentaciones de hecho y de derecho que expone. Señala que en el estado de cuenta de fecha 7 de noviembre de 2018 de la tarjeta Cencosud Scotiabank Mastercard otorgada a su nombre, apareció reflejado un "Avance París Antofagasta" por la suma de \$320.000.-, cuyo monto total a pagar es la suma de \$356.092.-, pactado en cuatro cuotas de \$89.023.- cada una, transacción que fue realizada el 12 de septiembre de 2018 en Antofagasta, siendo éstos los únicos datos reflejados en el estado de cuenta, transacción que desconoce ya que no fue realizada por él ni autorizada por su persona. Agrega que al percatarse de ello se dirigió a la tienda París ubicada en el Mall Plaza Antofagasta, donde sólo le dijeron que debía esperar un mes para el análisis del problema, no recibiendo ningún tipo de reclamo, y el día 5 de diciembre de 2018 recibió un nuevo estado de cuenta de su tarjeta antes señalada, en la que se ve reflejado un saldo adeudado de \$89.023.-, procediéndose a cobrar la segunda cuota por el mismo monto, atendido lo cual el 21 de diciembre concurrió al SERNAC a interponer un reclamo por estos hechos, el que fue respondido por el proveedor denunciado el día 26 del mismo mes en los términos que reproduce, no acogiendo su reclamo y sugiriendo el envío de los documentos que se detallan para los efectos que se indican, por lo que el 31 de enero concurre a la Fiscalía Local de Antofagasta a interponer una denuncia por uso fraudulento de su tarjeta de crédito, y ese mismo día envía los documentos solicitados por la empresa en su nota de respuesta al SERNAC, sin que a la fecha de presentación de esta denuncia y demanda haya recibido alguna respuesta. Finalmente, el compareciente concluye que estos hechos constituyen infracción a los artículos 3° letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita que, en mérito a lo expuesto, se tenga por interpuesta denuncia infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y, en definitiva, condenar al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación el compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "TARJETA CENCOSUD" o "TARJETA MAS", emitida por CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., filial de SOCIATABANK CHILE, representado para estos efectos por don EULOGIO GUZMAN LLONA, ya individualizados, y en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expresa, solicita que en definitiva se le condene a

eliminar o anular el avance que no reconoce por el monto total de \$356.092.- o, en subsidio, se le condene al pago de dicha suma, con reajustes e intereses que el propio proveedor le ha cobrado, todo ello por concepto de daño material, y \$400.000.- por daño moral, representado por las molestias y sufrimientos psíquicos y/o físicos que le ha ocasionado la conducta del proveedor denunciado, y por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten, señalando que se le cobra mensualmente una suma de dinero que no tiene, lo que le ha producido angustia ya que él siempre ha pagado lo que ha solicitado, lo que no ocurrió en este caso, situación que le ha generado miedo pues se está atrasando en los pagos y no quiere ser informado a DICOM, a lo que agrega que la mediación del SERNAC no tuvo éxito y viéndose en la obligación de recurrir a instancias judiciales, sumas que deberán pagarse con más los reajustes e intereses que estas cantidades devenguen, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas dieciséis, comparece el denunciante y demandante don BENJAMIN MANQUEO CHEUQUEPAN, ya individualizado, quien señala que el actual representante del proveedor denunciado y demandado es don ANDRES GALDAMES VARGAS, del mismo domicilio antes señalado.

3.- Que, a fojas cincuenta y siete y siguientes, rola comparendo de prueba con la asistencia del denunciante y demandante civil, don Benjamín Manqueo Cheuquepán, y de la apoderada del proveedor denunciado y demandado civil, egresada de derecho doña Nikole Orellana Astorga, ya individualizados en autos. El denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda de fojas 7 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. La apoderada del proveedor denunciado y demandado civil contesta la denuncia y demanda civil interpuestas mediante minuta escrita, la que pide se tenga como parte integrante del comparendo, solicitando el rechazo de las mismas en todas sus partes, 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 de fojas 1 a 6 de autos, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal, y en el comparendo acompaña, con citación, el estado de cuenta de su tarjeta correspondiente al mes de mayo de 2019, donde consta que se encuentra al día con el pago de ella. La apoderada del proveedor denunciado y demandado civil acompaña, con citación, los documentos signados con los N° 1 a 4, en el acta de comparendo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, con los documentos acompañados de fojas 1 a 6, y 34 a 55, no objetados, denuncia infraccional de fojas 7 y siguientes, y comparendo de prueba, de fojas 57 y siguientes, se encuentra acreditado en autos que don Benjamín Manqueo Cheuquepán, al recibir el estado de cuenta de su Tarjeta Cencosud Scotiabank Mastercard de fecha 7 de noviembre de 2018, se

percató que en él aparecía reflejado un Avance París Antofagasta por la suma de \$320.000.-, cuyo monto total a pagar era de \$356.091.- en cuatro cuotas de \$89.023.- cada una, transacción realizada el 12 de septiembre de 2018 en esta ciudad, la que desconoce totalmente pues no fue realizada ni autorizada por él, concurriendo a la tienda París a dar cuenta de estos hechos sin ningún resultado; que el día 5 de diciembre de 2018 recibió el estado de cuenta de la tarjeta antes referida, en el que aparece reflejado un saldo adeudado de \$89.023.- y se procedía a cobrar la segunda cuota por el mismo monto; que el 21 de diciembre interpuso un reclamo en el SERNAC, el que fue respondido negativamente por el proveedor el día 26 del mismo mes, sugiriendo que el consumidor enviara los documentos que indica para los efectos que señala, lo que el actor realizó el 31 de enero de 2019 sin obtener respuesta alguna hasta la fecha, por lo que solicita se elimine o anule el avance que no reconoce por la suma de \$356.092.-, o se ordene el pago de dicho monto con los reajustes e intereses que el proveedor le ha cobrado.

Segundo: Que, a fojas 26 y siguientes, en el comparendo de prueba el apoderado del proveedor denunciado "CAT Administradora de Tarjetas S.A.", evacuó el traslado conferido mediante minuta escrita, solicitando su rechazo, con costas, en razón que según los antecedentes reunidos por el proveedor, el avance solicitado fue realizado con una tarjeta activa sin mediar anomalías en los procesos y sin que existan indicios de clonación, avance que fue hecho de forma presencial con lectura de banda magnética y clave, sin mediar en dicha fecha bloqueo de la tarjeta.

Tercero: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que el hecho materia de la denuncia de autos, que corresponde a un avance imputado a la tarjeta de crédito del actor, constituye una infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, que establecen el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la obligación del proveedor de servicios de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio, y 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 el hecho anteriormente analizado relativo al avance imputado a la Tarjeta Cencosud Scotiabank Mastercard del actor, es constitutivo 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, ya que en el presente caso se han burlado los sistemas que éste pudiese haber establecido para detectar la realización de operaciones electrónicas fraudulentas, las que no entregan seguridad al consumidor en el uso y tenencia de su tarjeta de crédito, no llamando la atención del proveedor denunciado y/o sus dependientes lo inusual de la operación presuntamente realizada con la tarjeta de crédito del actor, de cuyo análisis histórico se concluye que éste no efectúa operaciones por montos elevados, y cuando

éstas superan los \$100.000.- el consumidor dispone usualmente su pago en doce cuotas, y no en cuatro como sucedió en el presente caso, lo que sin ninguna duda produjo un problema financiero considerando el nivel de operaciones que generalmente realiza. Del mismo modo, no cumplió con las obligaciones establecidas en el contrato de uso de la tarjeta de crédito al momento de su utilización, o comprobar la correspondencia de la identidad entre el titular de dicha tarjeta de crédito y la persona que hizo uso de la misma, sin acreditar la manera como se efectuaron estas operaciones, y si en ella participó el consumidor, a pesar de lo cual y los reclamos reiterados de éste, el proveedor denunciado y/o sus dependientes no informaron adecuadamente ni dieron una solución oportuna a éste para evitarle la angustia e incertidumbre que a una persona de sus características personales le provoca una situación como la por él vivida y sufrida durante más de cinco meses.

En cuanto a lo patrimonial:

Quinto: Que, a fojas 7 y siguientes de autos, don BENJAMIN MANQUEO CHEUQUEPAN, ya individualizado, interpuso en el primer otrosí de su presentación demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "TARJETA CENCOSUD" o "TARJETA MAS", emitida por CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., filial de SCOTIABANK CHILE, representado para estos efectos por don ANDRES GALDAMES VARGAS, también individualizados, solicitando en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos, que se ordene la eliminación o la anulación del avance por un monto total a pagar de \$356.092.- cargado a su tarjeta de crédito antes referida, el que no reconoce, o, en subsidio, se le condene al pago de dicha suma con los reajustes e intereses que el propio proveedor le cobra, todo ello por concepto de daño material, y la suma de \$400.000.- por daño moral, fundado en las circunstancias que expresa, sumas que pide se paguen con los reajustes e intereses que ellas devenguen, con costas.

Sexto: Que, a fojas 26 y siguientes, en el comparendo de prueba el apoderado del proveedor demandado civil "CAT Administradora de Tarjetas S.A.", evacuó el traslado conferido mediante minuta escrita, solicitando el rechazo de la demanda en todas sus partes, con costas, en mérito a las argumentaciones de hecho y fundamentos de derecho que expresa.

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 Benjamín Manqueo Cheuquepán, y se condena al proveedor demandado a pagar a la parte demandante la suma de \$356.092.- por concepto de daño material, correspondiente al monto a pagar de la avance no solicitado por el actor y cargado en su estado de cuenta con fecha 12 de septiembre de 2018, y la suma de \$300.000.- por daño moral, en consideración a todas las molestias y sufrimientos psíquicos que le ha ocasionado al consumidor la conducta infraccional del proveedor demandado, quien durante todo el período transcurrido desde que se efectuó el cargo indebido en la cuenta de la tarjeta de crédito Cencosud

Presencia Juan - 4

Scotiabank Mastercard del actor, no le dio solución alguna a esta situación lo que indudablemente ha causado un menoscabo al actor al no haber sido respetado su derecho tanto a la seguridad en el consumo de un servicio, incumplándose la obligación contractual antes indicada por el proveedor demandado lo que llevó al actor a pagar la totalidad de la cuenta impugnada, así como también, por la actuación negligente de éste y/o sus dependientes en la prestación del servicio, dilatando por más de cinco meses la solución de este conflicto que debió ser judicializado por el interesado, suma que se fija por el tribunal en el monto indicado apreciando prudencialmente los perjuicios que en el ámbito personal y psicológico deben haber causado estos hechos al actor, de conformidad a lo expresado precedentemente. Que, la suma anteriormente determinada como daño material, deberá pagarse reajustada en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de presentación de la demanda y la de su entero y efectivo pago.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1º, 2º, 3º letra d), 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que. se acoge la denuncia infraccional interpuesta a fojas 7 y siguientes de autos, y se CONDENA al proveedor denunciado "CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.", representado para estos efectos por don ANDRES GALDAMES VARGAS, ya individualizados, al pago de una MULTA de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 3º 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 acreditare el pago de la multa en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia a la **Municipalidad de Antofagasta**, en la **Tesorería Municipal** correspondiente, 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 7 y siguientes de autos por don BENJAMIN MANQUEO CHEUQUEPAN, ya individualizado, y se condena al proveedor demandado "CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.", representado para estos efectos por don ANDRES GALDAMES VARGAS, también individualizados, al pago de la suma de \$356.092.- por concepto de daño material, y \$300.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios causados al actor como 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 presentación de la

demanda y la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la etapa de ejecución del fallo.

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 los que se calcularán 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 demandada civil por haber 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° 5.155/2019.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Titular.

