

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

Calama a dos de agosto de dos mil diecinueve.

Vistos:

A fojas 25, reza querrel por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Juan Ramón Ahumada River, en contra de Cencosud Retail S.A., representado por don Andres Munita Izquierdo, ambos con domicilio en avenida Balmaceda N°3242, Calama. En razón de los siguientes argumentos de hecho y fundamentos de derecho: con fecha 16 de enero del año 2018, alrededor de las 14:30 horas, recibo una llamada al celular de mi esposa en la que solicitan comunicarse con mi persona, la persona se identifica como ejecutivo del Banco Estado quien me informa que la Sra. Bárbara Duarte Busto, ha cometido un error al depositar la suma de \$1.790.000.- pesos, en mi cuenta y necesita la devolución del dinero, el ejecutivo me señala que yo tengo ninguna obligación de devolver la transferencia, pero apela a mi buena voluntad y me indica que por las molestias me puedo quedar con \$190.000.- pesos, a lo cual accedo, el me indica los datos para que haga la devolución. Alrededor de las 18:00 horas en un Serviestado hago un giro de \$1.500.000.- pesos, los que se depositan a la cuenta rut indicada, al día siguiente a las 13:00 horas deposito \$100.000.- pesos a la misma cuenta, completando así el \$1.600.000.- pesos, solicitado. Durante la tarde del día 16 y mañana del día 17 de enero ella mantiene contacto conmigo vía whatsapp, siendo muy insistente en que se realicen los depósitos. Pero como a las 15:00 horas recibo una nueva llamada del supuesto ejecutivo del Banco Estado quien me indica que las transacciones no terminaron con éxito ya que la cuenta receptora tenía problemas y que el \$1.600.000.- pesos había sido devuelto esta vez a una libreta de ahorro de mi persona, indicándome el número de esta, y pidió que fuera lo antes posible al banco para que realizara nuevamente el depósito esta vez a otra cuenta rut. Lo que me pareció extraño y entre en sospecha, inmediatamente concurrí a las tiendas comerciales en donde poseo tarjetas de credito, al consultar en París me señalan que ellos aprobaron un avance de \$1.790.000.-, a través de la plataforma de internet y que había sido depositado en mi cuenta rut. Señalo que yo no había solicitado el avance y pido ser atendido por el encargado del área comercial a quien le informo que se trata de

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

una estafa y él me indica que a ellos no les consta aquello y que debo pagar ya que el dinero fue retirado. Luego concurre a realizar la denuncia a la PDI, entre tanto el supuesto ejecutivo del banco me llama insistentemente, el oficial que recibe mi denuncia me pide que contestar la para escuchar lo que me solicita el estafador, allí se rastrea la llamada y me informa que el llamado es de la cárcel de Rancagua. La causa se encuentra en la fiscalía de Calama, en proceso de investigación. Con fecha 19 de febrero del año 2018 acudo a Paris Calama, para cancelar una cuota pendiente para lo cual solicito un cupón de pago y allí me doy cuenta que tengo otra deuda por un segundo súper-avance, que se solicitó de la misma forma, vía internet el día 17 de enero del año 2018, a las 13:00 horas, por un monto de \$1.600.000.- pesos, con un seguro asociado de \$234.862.- pesos, el que fue depositado a mi libreta de ahorro, acrecentando mi deuda a la cifra de \$3.624.862.- pesos. Posteriormente concurrí a la PDI para incluir esta nueva estafa en la causa ingresada en la fiscalía. Al no tener respuesta de la empresa, hice una denuncia en el SERNAC, por infracción a la Ley del Consumidor. Cencosud Señala que ellos aprobaron los avances estimando que el proceso es era seguro ya que la solicitud cumplía con los tres requisitos, rut del cliente, numero de las cuentas bancarias y clave personal para el ingreso al sitio privado, cabe señalar que las dos primeras pueden estar en cualquier base de datos obtenidas de forma fraudulenta, pero la clave personal no ya que nunca he solicitado una, no me manejo en internet, soy lo que llaman un analfabeta digital, ellos tienen que demostrar a quien le entregaron la clave para ingresar al portal de tarjetacencosud.cl para solicitar los avances. En la misma carta de respuesta de Cencosud me solicitan que devuelva el dinero \$1.600.000.- correspondiente al segundo avance que aún mantenía en mi libreta de ahorro, también se me solicitó que devolviera los \$190.000. que faltaban, a todo eso accedí. La querellada se hará responsable de lo defraudado el \$1.600.000.- del primer avance, ya que hubo suplantación de identidad, pero nunca ha existido una mínima intención de disculpa ante lo ocurrido y el daño que esto ha producido a mi persona en lo laboral y en lo conyugal. Solicita condenar a la empresa al máximo de las multas señaladas en la Ley, con costas. En el primer otrosí interpone demanda civil de indemnización de perjuicio, Solicitando como indemnización de perjuicios la suma de \$3.000.000.- o la suma

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

que US. estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas.

A fojas 31, se fija audiencia de conciliación, contestación y prueba para el día 29 de agosto del año 2018, a las 09:30 horas.

A fojas 36, el abogado Emilio González Corante, presenta escrito asumiendo representación de Cat Administradora de Tarjetas S.A., y delegando poder en el abogado Norberto Vargas Rojas.

A fojas 38, tiene lugar la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante don Juan Ramón Ahumada Rivero y por la parte querellada y demandada civil el abogado Norberto Vargas Rojas. Las partes solicitan la suspensión de la presente audiencia ya que existe un principio de acuerdo. El Tribunal accede a lo solicitado y fija su continuación para el día 27 de septiembre de 2018, a las 09:00 horas.

A fojas 45, tiene lugar la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante don Juan Ramón Ahumada Rivero y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil. La parte querellante y demandante civil viene en ratificar la querrela infraccional y la demanda civil en todas sus partes, con costas. **Llamadas las partes a conciliación esta no se produce. Se recibe la causa a prueba.** Prueba documental de la parte querellante y demandante civil, viene en ratificar la prueba documental acompañada a fojas 1 a 24 ambas inclusive; Prueba testimonial no se rinde; Se pone término a la audiencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, estando el demandado civil de autos, notificado personalmente de la demanda en su contra y atendido a que no dio cumplimiento con lo establecido en el artículo 7° de la Ley N°18.287 en tiempo y forma, se acredita su rebeldía para todos los efectos legales.

SEGUNDO: Que, se ha presentado querrela por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por don Juan Ramón Ahumada Rivero, en contra de Cencosud Retail S.A., representado por don Andrés Munita Izquierdo, ambos con domicilio en avenida Balmaceda N°3242,

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

Calama, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando.

TERCERO: Que, para acreditar los hechos presenta prueba documental.

CUARTO: Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana critica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496, permite a este tribunal concluir: que conforme a la prueba reseñada, se ha establecido que las operaciones que objeta la querellante fueron realizadas por terceros que vulneraron los sistemas de seguridad de la querellada, quienes obtuvieron información clave que les permitió solicitar los avances, el primero por la suma de \$1.790.000.- y el segundo por un monto de \$1.600.000.-, con un seguro asociado de \$230.862, sin su consentimiento. Que la proveedora en la prestación del servicio de crédito y administración de la tarjeta comercial del consumidor le causó a este un menoscabo debido a fallas o deficiencias en la seguridad del servicio que se obligó a entregar, lo que será sancionado en la forma establecida en el artículo 24 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Que no se puede desconocer que el proveedor es profesional en la prestación de este tipo de servicios por lo que productos crediticios y comerciales que pone a disposición de sus clientes deben ser óptimos y su actuación diligente para satisfacer plenamente los requerimientos de los consumidores. Que si bien la querellada se ha hecho responsable del dinero defraudado, esto no lo exime de su responsabilidad. Que conforme a lo expuesto precedentemente, se concluye que el Banco Santander-Chile no cumplió en su calidad de proveedor de servicios financieros con su deber de proporcionar al consumidor la seguridad en el consumo de bienes y servicios y de evitar los riesgos que puedan afectarles contemplado en el artículo 3 inciso 1° letra d) de la Ley N°19.496.

QUINTO: Que, habiéndose constatado la infracción y establecido la existencia de una negligencia por parte de Cencosud (Car administradora de tarjetas S.A.), se hará lugar a la denuncia infraccional condenándola al pago de una multa ascendente a 30

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

UTM., en virtud a lo establecido en el artículo 23, en relación al artículo 3 letra d), todos de la Ley 19.496.

En cuanto a lo civil:

SEXTO: Que, a fojas 3, rol demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por don Juan Ramón Ahumada Rivero, en contra de Cencosud Retail S.A., representado por don Andrés Munita Izquierdo, ambos con domicilio en avenida Balmaceda N°3242, Calama, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando. Solicitando como indemnización de perjuicio la suma de \$3.000.000.- o la suma que US. estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas.

SÉPTIMO: Que, el tribunal dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil, toda vez que el perjuicio es claro y se encuentra probado, los cuales se encuentran acreditados en autos. Por ello se dará lugar a lo solicitado por el actor, fijando como daño moral la suma de \$500.000.- en virtud de que efectivamente fue probado en autos.

OCTAVO: Que, habiendo tenido las partes motivo plausible para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1°; 11; 15; 17 inciso 2°, 23, 24 de la ley 18.287; artículos 3° letra d), 4°, art. 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, **SE DECLARA:**

I.- Que, se acoge la querrela de autos y en consecuencia se condena a la denunciada Cencosud (Cat administradora de tarjetas S.A.), a una multa ascendente a 30 U.T.M. por haber infringido el artículo 23 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

II.- Que, Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios y se condena a Cencosud (Cat administradora de tarjetas S.A.), fijando por concepto de daño moral la suma de \$500.000.-. Suma que deberá incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

III.- Cada una de las partes pagara sus costas.

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 57.131/2018.-

Dictada por **Manuel Pimentel Mena**, Juez de Policía local de Calama.

Autoriza, **Pedro Rojas Pérez**, Secretario Abogado, Subrogante.

