N. referencia - 71

REGISTRO DE SENTENCIAS
12 JUN. 2020
REGION DE ANTOFAGASTA

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
ANTOFAGASTA

En Antofagasta, a diecinueve días del mes de Octubre del año dos mil diecinueve.

VISTOS: A fojas 9 y siguientes, don **CASIANO ROMERO ROJAS,** RUT 24.206.992-7, domiciliado en Avda. Los Leones 6480 de esta ciudad, formula denuncia infraccional e interponen demanda civil en contra de la empresa **SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES S.A.,** representado legalmente por don **CHRISTIAN ZAMBRA**, ambos domiciliados en Zenteno 21 de esta ciudad, por haber incurrido en infracción a los artículos 3ro. letra d, 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por falta de seguridad en el servicio prestado, al cobrarle en su tarjeta de crédito una deuda internacional que no ha efectuado, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual, solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de $ 263.823 por daño material y $ 500.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 49 vta..-

A fojas 43 y siguientes, se hace parte SERNAC.

A fojas 69 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del denunciante y demandante, un representante del SERNAC y en rebeldía de la denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

PRIMERO: Que, a fojas 9 y siguientes, don **CASIANO ROMERO ROJAS,** formuló denuncia en contra de **SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES S.A.,** representada legalmente por don **CHRISTIAN ZAMBRA,** por infracción a los artículos 3ro. letra d, 12 y 23 de la Ley 19.496, por cobrarle a través de su tarjeta de crédito unas compras internacionales que desconoce, razón por la cual solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la ley.

SEGUNDO: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos:

Que, el día 16 de Agosto del 2018 encontrándose en las dependencias del supermercado Lider, al momento de pagar, la cajera le informó que mantenía una deuda internacional por lo que se dirigió al Servicio al Cliente en donde le señalan que habían compras internacionales desde el 27 de Julio al 5 de Agosto del 2018 por un valor de U$ 384,62; las transacciones en su mayoría pertenecían a social payments badoo, acciones que permiten mandar y recibir dinero entre personas a través de aplicaciones de mensajería instantánea, compras que no ha realizado y que desconoce. Que, fue a la PDI y de allí lo enviaron al SERNAC; refiere que con fecha 22 de Agosto del 2018, la empresa le realiza una anulación provisoria por un monto de $ 263.823, sin embargo en los estados de cuenta de los meses Octubre, Noviembre y Diciembre se procedió al cobro de la cuota. Agrega que con fecha 24 de Diciembre del 2018 hizo la denuncia en la Fiscalía.

Refiere, además, que la funcionaria que lo atendió en Servicio al cliente, le manifestó que habían pesquisado varias compras con intentos fallidos y sólo esto se lo eliminaron.

TERCERO: Que, para acreditar los hechos, el denunciante acompañó a los autos los siguientes documentos:

A fojas 1, estado de cuenta tarjeta de crédito N° 1004, correspondiente al 9 de Agosto del 2018, en la cual aparecen compras a Comercial M y S desde el 28 de Julio al 29 de Julio del 2018.-

A fojas 2, 3, 4 y 5, formato reclamo ante SERNAC.

A fojas 6, estado de cuenta tarjeta de crédito N° 1012 correspondiente al mes de Noviembre del 2018, mediante el cual se le anula en forma provisoria la suma de $ 263.823.-

A fojas 7, estado de cuenta tarjeta de crédito N° 1012 correspondiente a Octubre del 2018, por un monto de $ 85.431.-

A fojas 8, resumen de certificado médico emitido por Médico General Ignacio Ramírez López, paciente **CASIANO ROMERO ROJAS,** con el siguiente diagnóstico: **"...Sindrome metabólico: hipertrigliceridemia, obesidad tipo 1, glusoca alterada en ayuno.- Transtorno adaptativo mixto secundario a estrés emocional: insomnio secundario..."**, documento de fecha 21 de Diciembre del 2018.-

Además, en el comparendo de prueba acompañó la siguiente documentación:

A fojas 54, estado de cuenta nacional tarjeta de crédito Lider Master Card de don Casiano Romero Rojas, de fecha 9 de Julio del 2018, por un total de $ 42.824.-

A fojas 55, estado de cuenta internacional tarjeta de crédito Lider Master Card, Sr. Casiano Romero Rojas, de fecha 9 de Agosto del 2018, total facturado U$ 384,62.-

A fojas 56, estado de cuenta internacional tarjeta de crédito Lider Master Card, Sr. Casiano Romero Rojas, de fecha 9 de Septiembre del 2018, monto facturado U$ 14.27.-

A fojas 57, estado de cuenta nacional tarjeta de crédito Lider Master Card, Sr. Casiano Romero Rojas, de fecha 9 de Septiembre de 2018, total facturado $ 68.927.-

A fojas 58, estado de cuenta nacional tarjeta de crédito Lider Master Card, Sr. Casiano Romero Rojas, de fecha 9 de Diciembre del 2018, monto facturado $ -47.369.-

A fojas 59, estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito Lider Master Card, Sr. Casiano Romero Rojas, de fecha 9 de Marzo del 2019, total facturado $ 63.309.-

A fojas 60 y siguientes, convenio de pago entre don Casiano Romero Rojas y la denunciada, de fecha 3 de Agosto del 2018.-

A fojas 62, comprobante de pago cuota Lider Mastercard, por $ 54.000.-

A fojas 63 y siguientes, convenio de pago entre don Casiano Romero y la denunciada, de fecha 13 de Noviembre del 2018.-

A fojas 65 y siguientes, parte denuncia Fiscalía RUC 1801219025-1, por el delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito, fecha 10 de Diciembre del 2018.-

A fojas 68, rola registro de declaración de Fiscalía RUC 1801219025-1, por el delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito, fecha 10 de Diciembre del 2018, denunciante, Sr. Casiano Romero Rojas.

CUARTO: Que, además, el demandante trajo al comparendo de estilo el testimonio de **OLIVER ONASIS PEREZ REBAZA** quien declara a fojas 69 vta. y 70 señalando en resumen que el año pasado, por Agosto, el denunciante le comentó que fue a pagar al Lider una cuenta y ahí se enteró que habían compras por internet al extranjero que él no había

hecho, que le mostró un documento de cobranza por algo de $ 300.000, y que en varias oportunidades pidió solución a su problema y no le atendieron su reclamo, situación que a éste le ha afectado mucho.

QUINTO: Que, la denunciada no compareció en autos, pese haber sido citada, ni rindió prueba alguna en autos.

SEXTO: Que, sin embargo ésta, al contestar el reclamo a SERNAC con fecha 22 de Agosto del 2018, a fojas 34, señala que se está a la espera de la documentación que debe enviar el comercio en que se realizó la transacción para lo cual hay un plazo de 45 días, agregando que para aprobar una transacción por internet internacional, se debe ingresar el número de tarjeta, la fecha de vencimiento y en la mayoría de los casos el CVV2; refiere que el resguardo de estos datos es de exclusiva responsabilidad del cliente.

SEPTIMO: Que, en cuanto a lo contravencional, la denunciada **SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES S.A.,** hizo diversos cargos a la cuenta de don **CASIANO ROMERO ROJAS,** por compras que se efectuaron por internet en el extranjero, las que el demandante señala no haber realizado, realizando todos los trámites para solucionar el problema, y no obstante ello, pagó la deuda firmando para tal efecto un convenio de pago, incluso efectuó la denuncia correspondiente a la Fiscalía, no habiendo obtenido resultado.

OCTAVO: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto del denunciante, sería la tipificada en el artículo **3ro. letra d de la Ley 19.496** que dispone: **"Son derechos y deberes básicos del consumidor: 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".**; como asimismo, el **artículo 12 del mismo cuerpo legal** que señala: **"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.",**

y la negligencia en la prestación del servicio que contempla **el artículo 23 inciso 1ro.** de la ley que dispone: **"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la 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."**

NOVENO: Que, si bien el uso de una tarjeta de crédito, impone para el propietario de ésta, el seguimiento de los cuidados e instrucciones básicas y razonables para el uso de los productos dentro de los márgenes contractuales a los que adhirió, para la denunciada, ello conlleva, sin duda, un extremo cuidado, siendo su obligación custodiarlos y asegurarlos y evitar los errores, interferencias o derechamente fraudes en el sistema por parte de terceros ajenos, lo que supone tareas de implementación, seguimiento y perfeccionamiento de los programas que implementa para sus propios servicios. Cabe señalar que en el caso de autos, el denunciante no perdió su tarjeta ni cédula de identidad. En este escenario el usuario tiene mínimas o nulas posibilidades de visualización de un fraude como el de autos, por lo que no resulta sostenible que se libere de toda responsabilidad ante su contratante y pretenda, imponerle al denunciante la pérdida patrimonial que los sucesos descritos implican, infringiendo el artículo 23 de la Ley 19.496, que impone un estándar mínimo de calidad al prestador del servicio, en aspectos tan sensibles como lo son los **concernientes a la seguridad.**

DECIMO: Que, el artículo 3ro. letra d de dicha ley, obliga a la denunciada a evitar la posibilidad que se realicen transacciones por medios electrónicos en forma fraudulenta como ocurrió en el caso de autos siendo la denunciada quien tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar que sólo el titular de la tarjeta sea el que haga uso de ésta.

DECIMO PRIMERO: Que, atendido al mérito de todo lo anterior, especialmente a los antecedentes aportados por la parte denunciante, y a la falta de prueba de la parte denunciada, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara don

CASIANO ROMERO ROJAS, habiendo incurrido la empresa denunciada **SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES S.A.,** representada por doña **MARIA PAZ VALLADARES,** en infracción a los artículos 3ro. letra d y 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez, que se ha acreditado la falta de seguridad actuando negligentemente en la prestación del servicio.

DECIMO SEGUNDO: Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncio infraccional de fojas 9 y siguientes, en contra de la empresa **SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES S.A.,** representada por doña **MARIA PAZ VALLADARES.**

b) **EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:**

DECIMO TERCERO: Que, a fojas 12 y siguientes, don **CASIANO ROMERO ROJAS,** interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES S.A.,** representada legalmente por doña **MARIA PAZ VALLADARES,** solicitando que sean canceladas las sumas de $ 263.823 por daño emergente, y la suma de $ 500.000 por concepto de daño moral.

DECIMO CUARTO: Que, la parte demandante acompañó en autos los antecedentes referidos en el considerando Tercero del presente fallo.-

DECIMO QUINTO: Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido el mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 12 y siguientes, en la suma de $ 263.823, por concepto de daño emergente y la cantidad de $ 500.000 por concepto de daño moral.

DECIMO SEXTO: Que,, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del Indice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Junio del 2018, mes anterior a ocurridos los hechos, y el mes aquel en que se verifique el pago.

Vistos, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre

Procedimiento y Ley 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores;

SE DECLARA:

a) Que, se acoge la denuncia de fojas 9 y siguientes, y se condena a la empresa **SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES S.A.,** representada legalmente por doña **MARIA PAZ VALLADARES,** a pagar una multa equivalente a **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES,** por infringir lo preceptuado en los artículos 3ro. letra d y 23 de la Ley 19.496.-

b) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 12 y siguientes, por don **CASIANO ROMERO ROJAS,** y se condena a la empresa **SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES S.A.,** representada legalmente por doña **MARIA PAZ VALLADARES,** a pagar la suma de $ 263.823 por daño material y la suma de $ 500.000 por daño moral, ambas reajustadas en la forma señalada en el considerando Décimo Séptimo del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquella en que se verifique el pago, con costas.

c) Cúmplase con el artículo 58 bis de la Ley 19.496 en su oportunidad. Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio. Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y archívese en su oportunidad.
Rol 3259/19-3

Dictada por doña Dorama Acevedo Vera, Juez Titular
Autorizada por doña Ingrid Moraga Guajardo, Secretaria Titular

PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL ANTOFAGASTA