

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

Calama a veintiséis de agosto de dos mil diecinueve.

Vistos:

A fojas 54, de la querrela por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por el abogado don Alejandro Valencia Ramos, en representación de doña Fidela Del Rosario Ponce Carmona, en contra de CAR S.A., Rut N°83.187.800-2 representada legalmente por don Jaime Eduardo Castillo Silva cédula nacional de identidad [REDACTED], ambos con domicilio en avenida Balmaceda N°3242, local 4, Calama. Por razón de los siguientes argumentos de hecho y fundamentos de derecho: El día 19 de diciembre de 2017, siendo las 19:30 horas, aproximadamente estando en las dependencias de la tienda Johnson de esta ciudad, mi representada se percató que se le había sustraído desde su cartera la billetera que contenía su documentación personal, tales como cédula de identidad y tarjetas de crédito de varias entidades comerciales, entre ellas La Polar, Falabella y Ripley. Atendida dicha situación, se trasladó al Mall Calama, a fin de realizar los bloqueos de las tarjetas sustraídas, mientras también realizaba el bloqueo de su cédula de identidad. Bloquea primero en la tienda La Polar y luego en la tienda Falabella, advirtiéndole a la ejecutiva de esta tienda que había realizado transacciones a su cargo por la suma de \$630.000.-, específicamente en la empresa Homecenter Sodimac, atendida la situación, de inmediato le dieron el formulario de desconocimiento de las transacciones, el que fue llenado por ella y presentado de inmediato. Luego, mi representada se dirigió a la tienda Ripley a realizar la misma gestión indicándole la ejecutiva que se habían realizados compras y giro con su tarjeta de dicha casa comercial, que suman un total de \$1.899.980. En tal consideración, se le indicó que hiciera el desconocimiento de las actividades de su tarjeta de crédito, y que realizara la denuncia por el robo, por lo que ella realizó el desconocimiento a las 21:18 horas del día 19. Saliendo del mall, se dirigió a la Policía de Investigaciones de Chile, realizando la denuncia ese mismo día. Dicha denuncia dio origen a la investigación en la causa RUC 1701229830-7 de la Fiscalía local de Calama. Luego de un tiempo, mi representada recibió respuesta de la empresa Falabella, quienes a fines de agosto le indicaron que, aun cuando las operaciones habían sido

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

efectuadas antes del bloqueo de su tarjeta y considerando su denuncia y los antecedentes comerciales de ella, se acogió el desconocimiento de las operaciones cuestionadas y se dejaron sin efecto los cargos en la tarjeta de crédito de la denunciante quedando el saldo de la deuda en cero. Sin embargo, y a diferencia de la actitud de la casa comercial antes señalada, el 13 de agosto de 2018, la empresa CAR S.A., le indican a mi representada que había sido rechazada su solicitud de desconocimiento de las operaciones, concurrendo ella el mismo día a la tienda, momento en que se le entregan dos cartas, ambas de fechadas el 9 de marzo pero de la cual nunca antes se le había informado, entregado y avisado, en que se indica en una de ellas (referida al avance en el banco Falabella, que por hacerse las operaciones "en estricto apego a las medidas de validación" y teniendo presente que la tarjeta se encontraba operativa y vigente (sin bloqueos de ningún tipo), a la fecha de la operación, se rechazaba la solicitud, en tanto que la otra, referida a las restantes tres operaciones fueron correctamente ejecutadas, con lectura de chip y clave secreta, reiterando que se trataba de una tarjeta sin bloqueo. Que, por un lado, la respuesta de la empresa CAR S.A., le significó a mi representada el inicio de sus procesos extrajudiciales de cobranza, con llamadas reiteradas a cualquier hora, indicándole que debe concurrir a pagar la deuda o renegociarla y, asimismo que se haya informado a aquella compañía morosa por el demandado respecto de la suma de \$805.980.-, cuestión ocurrida en mayo de 2018, es decir mucho antes de informársele de la respuesta que la institución daba a su requerimiento de desconocimiento, publicación de morosidad que se mantiene vigente a esta época y que le ha significado tener problemas emocionales serios, dado que a su edad mi representada nunca había tenido esta clase de problemas. Se trataba de una tarjeta que no era usada habitualmente, por lo que su uso indiscriminado con minutos de diferencia y por altas sumas de dinero debía haber generado a lo menos una alerta en los sistemas de la empresa CAR S.A.; que además, habiéndose generado la acción de bloqueo con poco tiempo después del robo y teniendo presente las circunstancias específicas antes relatadas, entendemos que hay negligencia en la actividad de la denunciada en cuanto a la seguridad de los servicios financieros que presta, en cuanto no es posible que con el solo delito del robo de la documentación, el

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

los malhechores queden en la condición de realizar cualquier tipo de operación, incluso aquellas presenciales como los giros realizados en cajas de la tienda R. Ley o en el comercio asociado ABCDIN, sin que nadie advierta que se trata de la persona que es titular de la cuenta. Estimamos que la denunciada incurre en infracción en sus deberes de seguridad y cuidado en el uso y manejo de la información contenida en la tarjeta de crédito que le ha entregado a mi representada, en la medida que en las 4 operaciones antes consignadas que fueron desconocidas por mi representada, efectuadas todas entre las 20 y 21 horas del día 19 de diciembre 2017, no se ha verificado adecuadamente el uso que se le daba, es decir mínimas medidas de resguardo en la seguridad de las transacciones realizadas. Que, no es posible obviar en el análisis que las 4 operaciones cuestionadas, se ejecutaron en un mismo día con un intervalo horario mínimo que no supera una hora y que no corresponde a la conducta habitual de la tarjetahabiente. Estas circunstancias evidencian lo sospechoso de las transacciones y la necesidad de evaluar las condiciones relatadas en el desconocimiento, sumado al hecho de que se trata de personas distintas las que ejecutaron estas transacciones, por lo que se estima que CAR S.A. no cumplió el deber de comprobar con eficacia y eficiencia la identidad de la persona que realizaba las transacciones cuestionadas. Solicita condenar a la empresa al pago de la multa de 50 UTM, o la que US. estime de derecho; A la eliminación de las transacciones cuestionadas por mi representada, como los cargos asociados a ellas; A la eliminación de mi representada de los sistemas de información comercial; Al pago de las costas; En el primer otrosí interpone demanda civil de indemnización de perjuicio, que en virtud al principio de economía procesal, vengo en reiterar todas y cada una de las expresiones de la querrela. Solicitando las siguientes sumas: por concepto de daño emergente la suma de \$1.899.980.-; por concepto de daño moral la suma de \$10.000.000.- la suma que US. estime de justicia; con reajustes, intereses y costas; Acompaña prueba documental.

A fojas 66, se fija a la audiencia de conciliación, contestación y prueba para el día 25 de octubre del año 2018, a las 09:30 horas.

A fojas 74, el abogado don Paulo García-Huidobro Honorato, en representación de CAR S.A., viene en contestar denuncia y demanda civil argumentando: En la especie, se señala que mi representada

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

sería responsable, dado que no ha sido diligente y ha actuado con una falta de consideración total, respecto al cuidado de la información personal del cliente y que no habría adoptado las medidas de seguridad suficiente y efectiva. Mi representada no ha infringido aquellas normas que se le imputan, toda vez que la transacción fue correctamente ejecutada, contando con todas las medidas de seguridad y validación pertinentes, precisando además que, al momento de ejecutarse la transacción la tarjeta Ripley se encontraba vigente y sin bloqueo. Es importante señalar que conforme a protocolo para transacciones, el proceso de aceptación dispone de la validación del número completo de la tarjeta, fecha de vencimiento y su respectivo código de verificación, todas las medidas de seguridad a fin de evitar fraudes, sin embargo estos datos son de exclusiva responsabilidad del titular del producto. Mi parte probará que cumplió con todo lo que se le exigía y de esta prueba, se debe necesariamente deducir y presumir que las operaciones fueron realizadas por la cliente de autos, lo que es evidente dado como se ejecutó esta operación, en caso contrario era la denunciante de autos, quien debía probar que no la había realizado nuestra cliente en esta parte, ya que, de otro modo se debe probar un hecho negativo y ello no es posible imponerlo como carga para esta parte. Para afirmar lo anterior, ha y que tiene presente y claro, como ha sido no discutido que en esta transacción cuestión que el propio consumidor constato, que el uso de sus claves y chip de seguridad y demás medios de seguridad, en consecuencia, lo único plausible es entender, que mi representada no infringió norma alguna ya que, las estaba usando el consumidor y no un tercero ajeno, no autorizado para ello. En razón de lo anterior y de conformidad al artículo 4 de la Ley 20.009, norma que fija el marco normativo para precisar la responsabilidad en este tipo de casos. En efecto, dicha norma señala expresamente que "el tarjetahabiente no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso o noticia entregada al emisor...". Lo que señala la norma, a contrario sensu, es simplemente que todas las operaciones realizadas antes del aviso son válidas, si cumplen con los protocolos de seguridad, salvo que se demuestre lo contrario y en la especie ello no ocurrió y ello era carga de la prueba de la denunciante y por tal, no es correcto concluir la responsabilidad de esta parte. Es más, de lo que se hay prueba, es que las operaciones fueron efectuadas con todos los

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

medios de seguridad de la tarjeta por lo que cabe preguntarse cómo era posible que mi representada siquiera sospechara a la fecha de la realización de estas operaciones, que estas, eran ilícitas, ella lo desconocía absolutamente y no tenía modo de ni siquiera poder intuirlo ya que la operación en lo formal, registraba todos los mecanismos de seguridad que solo conocía la consumidora. Cabe hacer presente que incluso dos de estas operaciones, no se realizaron frente a mi representada o en alguna de sus dependencias, cuestión que habría permitido, al menos, que esta parte, pudiera verificar la identidad de quien realizaba las operaciones cuestionadas pero ello incluso resulta imposible, ya que, se realizaron por medios electrónicos y por tal, el único medio para poder verificar, si era una operación real y lícita, era con los elementos de seguridad antes señalados y como todos ellos se dieron o están presentes en esta operación, no hay responsabilidad alguna de mi parte en ellas. Solicita que la denuncia sea desestimada en todas sus partes. En cuanto a lo civil, es requisito para la esencia, que para que exista responsabilidad civil, por hechos causados por la Ley Del Consumidor, que previamente exista una infracción a la Ley antes señalada, pero no solo eso, sino que además, que esa conducta infraccional supuesta, sea atribuible a dolo o culpa de la demandada de autos y además, que exista una relación de causalidad, entre, tal hecho y el daño reclamado. Como ya se sostuvo, tal infracción no se cometió y por consiguiente, la acción interpuesta carece de un requisito de procesabilidad, para que pueda ser acogida esta acción y en consecuencia, debe ser rechazada por este motivo. De igual modo la acción incoada debe ser rechazada, ya que de conformidad al artículo 1698 y siguientes del Código Civil, la carga de la prueba la tiene la demandante de autos, en donde ella deberá probar el quantum del perjuicio alegado en autos. Solicita rechazar la demanda, con costas.

A fojas 105. tiene lugar la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil el abogado don Alejandro Vicencio Ramos y por la parte querellada y demandada civil el abogado don Norberto Jesus Vargas Rojas. La parte querellante y demandante civil viene a ratificar la querrela infraccional y la demanda civil en todas sus partes. La parte querellada y demandada viene en contestar

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

mediante minuta escrita, solicitando se tenga como parte integrante de la presente audiencia. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce. Se recibe la causa a prueba documental de la parte querellante y demandante civil, viene en ratificar los documentos presentado en la querrela y demanda civil además acompaña otros documentos; La parte querellada y comandada civil no presenta prueba documental; Prueba testimonial; La parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial, comparece doña Nataly Belén Herrera Iriarte, quien juramentada en forma legal expone sobre los hechos materia del juicio; comparece don Víctor Arnoldo Concha Aguilera quien juramentado en forma legal expone sobre los hechos materia del juicio; Se pone término a la audiencia.

A fojas 119, el Tribunal decreta como medida para mejor resolver, que tiendas Ripley informen los movimientos comerciales realizados por la demandada.

A fojas 124 multa, en razón a la respuesta dada por tiendas Ripley de fojas 123, el Tribunal oficia a CAR S.A. respecto del informe requerido a fojas 119.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fojas 119, la parte querellada y demandada civil viene en tachar a la testigo doña Nataly Herrera Iriarte de conformidad a Art. 35 número 7 del Código de Procedimiento Civil; Éste Tribunal apreciando los antecedentes en lo que respecta a la tacha invocada por la parte querellada y demandada, corresponde que sea rechazada en la medida que se invoca una institución propia de la prueba legal o tasada, regulada en virtud del juicio ordinario establecido y regulado en el Código de Procedimiento Civil, lo que no resulta aplicable en caso de los procedimientos que nos ocupa, ya que el legislador ha dispuesto que la prueba sea valorada conforme a las reglas de la sana crítica.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

SEGUNDO: Que, se ha presentado querrela por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por el abogado don Alejandro Vicencio Ramos, en representación de doña Mela Ponce Carmona, en contra de CAR S.A., en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por producido en este considerando.

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

CUARTO: Que, en fojas 7 el abogado don Paulo García-Huidobro Honorato, en representación de CAR S.A., viene en contestación a la denuncia, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando.

QUINTO: Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el artículo 14 de la Ley 18.377, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 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 CAR S.A., quienes obtuvieron información clave que les permitió realizar las transacciones de manera presencial en la tienda de la querellada y tiendas ABC N, como en cajeros automáticos, por un total de \$1.893.980.-, sin su consentimiento, que en el caso de estos autos, se ha probado además, que la querellante es cliente de la querellada, mostrando un correcto comportamiento en los pagos y que los movimientos comerciales realizados el día 19 de diciembre del año 2018, no eran comunes, ni eran los que normalmente realizaba la querellante. Circunstancia relevante para este Tribunal. Que el proveedor en la prestación del servicio de crédito y administración de la tarjeta comercial del consumidor le causo 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 accionar diligente para satisfacer plenamente los requerimientos de los consumidores. Que conforme a lo expuesto

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

precedentemente, se concluye que la querellada no cumplió en su calidad de proveedor de servicios con su deber de proporcionar al consumidor la seguridad en el consumo de bienes y servicios y evitar los riesgos que puedan afectarles contemplado en el artículo 3 inciso 1° letra d) de la Ley N°19.496.

SEXTO: Que, habiéndose constatado la infracción y establecido la existencia de una negligencia por parte de CAR S.A., se hará lugar a la denuncia infraccional condenándola al pago de una multa ascendente a 10 UTM., en virtud de lo establecido en el artículo 23, en relación al artículo 3 letra d), todos de la Ley 19.496.

En cuanto a lo civil:

SÉPTIMO: Que, se ha presentado demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por el abogado don Alejandro Vicencio Ramos, en representación de doña Fidela Ponce Carmona, en contra de CAR S.A., en virtud de los antecedentes señalados en el expositivo de este fallo que se da por reproducido en esta considerando. Solicitando las siguientes sumas: por concepto de daño emergente la suma de \$1.899.980.-; por concepto de daño moral la suma de \$10.000.000.- la suma que US. estime de justicia; costas, reajustes, intereses y costas.

OCTAVO: Que, en fojas 7 el abogado don Paulo García-Huidobro Honorato, en representación de CAR S.A., viene en contestación a la demanda civil, en virtud de los antecedentes señalados en el expositivo de este fallo que se da por reproducido en esta considerando. Solicitando sea rechazada la demanda.

NOVENO: 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 la actora, fijando como daño emergente la suma de \$1.899.980.-, según lo acreditado en fojas 97, 12; y por concepto de daño moral la suma de \$3.000.000.- en virtud de que efectivamente fue probado en autos.

DÉCIMO: 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°; 15; 16 inciso 2°, 23, 24 de la ley 18.287;

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

artículos 3° letra d), 4° art. 23 de la ley 19.496 y artículo 5° y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, **SE**
DECLARA:

I.- Que, se rechaza la tacha formulada a fojas 107 por la parte querrelada y demanda civil.

II.- Que, se acoge la querrela de autos y en consecuencia se condena a la querrelada CAR S.A. a una multa ascendente a 3 U.T.M. por haber infringido el artículo 23 de la ley N° 19.49 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

III.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios y se condena a CAR S.A., fijando por concepto de daño emergente la suma de \$1.800.980.- y por concepto de daño moral la suma de \$3.000.000.-. Sumas que deberán incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

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

V.- Dese cumplimentado en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N°59.604/2018.-

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

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