

CAUSA ROL N°3695-P

Concepción, veinticuatro de Abril de dos mil catorce.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que en lo principal de la presentación de fs.11, **RODRIGO NAHUELCURA VILLAMAN**, asistente social, Director del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío, y en su representación, ambos domiciliados en calle Colo Colo N°166, comuna Concepción, interpone denuncia por infracción a la Ley 19.496 en contra de **TARJETAS MULTITIENDAS HITES**, representada legalmente por **RICARDO BRENDER ZWICK**, ambos con domicilio en Moneda 970 piso 4 comuna de Santiago, por incurrir en infracción a los artículos 3 letra b), 23 y demás pertinentes de la citada Ley. En el cuarto otrosí de la misma presentación otorga patrocinio y poder a la abogada Cecilia González Ruiz.

Que a fs.19 y 31, 52 y 53 las partes fueron citadas a una audiencia de avenimiento, contestación y prueba, siendo notificadas legalmente.

Que a fs.49 Álvaro González Naveillán, abogado, asume representación de Inversiones y Tarjetas S.A. sociedad del giro de su denominación, según lo acredita copia autorizada de mandato judicial rolante a fs.47 y sgtes.

Que a fs.54, Rodrigo Nahuelcura Villaman, por la querellante revoca el patrocinio y poder conferido a la abogada Cecilia González Ruiz y lo otorga a la abogada Romannette Aguilera García, con las mismas facultades de ambos incisos del artículo 7° del Código de Procedimiento Civil.

Que a fs.55, Alvaro González Naveillán, en representación de Inversiones y Tarjetas S.A., opone la excepción dilatoria del artículo 303 N°4 del Código de Procedimiento Civil.

Que a fs.56 el Tribunal otorgó traslado a la parte denunciante, con respecto a la excepción planteada.

Que a fs.57, Romanette Aguilera García, abogada por la denunciante, contestó el traslado conferido, el rechazo de la excepción opuesta, con costas, por la contraria por las razones de hecho y de derecho que indica.

Que a fs.58 el Tribunal tuvo por evacuado el traslado conferido y deja la resolución de la excepción para definitiva.

Que a fs.65 se verificó la audiencia de rigor, de conciliación, contestación y prueba, la que se tiene por íntegramente reproducida en la presente sentencia, para todos los efectos legales.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMAS PRESENTE:

I.-Que en lo principal de la presentación de fs.11 de autos, **Rodrigo Nahuelcura Villamán**, ya individualizado, Director del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío, por sí y en su representación interpone denuncia por Infracción a la Ley 19.496, en contra de Tarjetas Multitiendas Hites, representada legalmente por Ricardo Brender Zwinck, ya individualizado, por cuanto dicho servicio tomó conocimiento, a partir del reclamo efectuado por don Enrique Alfonso Arroyo Palma, Número de caso 6772370, que la denunciada infringió lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Que señala el consumidor afectado, que se habría pagado toda la cuenta de la tarjeta con fecha 30 de Junio de 2011 y con posterioridad a esa fecha se habrían realizado por parte de terceras personas recargas a celulares, las cuales no habían sido autorizadas ni realizadas por el titular de la tarjeta. Que con fecha 7 de marzo de 2013 el proveedor denunciado entrega respuesta a SERNAC indicando."La clave secreta del cliente, asociada a la tarjeta Hites es personal y de exclusiva responsabilidad

del cliente". Sin perjuicio de lo anterior igual se le reversaron los cargos. Sin reconocer la falta en la seguridad de la relación financiera que se tiene por contar con Tarjeta de Crédito en Hites. A la luz de la normativa vigente, la denunciada comete infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicita acogerla en todas sus partes y en definitiva, condenar al infractor al máximo de las multas contempladas por el artículo 24 del citado cuerpo legal, con costas.

II.-Que la denunciada Tarjetas Multitiendas Hites opuso la excepción dilatoria del artículo 303 N°4 del Código de Procedimiento Civil, esto es, la ineptitud del libelo, puesto que se han opuesto acciones en contra de una persona que no existe, de manera que no se ha individualizado correctamente a la denunciada.

Que la abogada Romanette Aguilera por la denunciante, Servicio Nacional del Consumidor, señaló lo siguiente:

1.-Que la excepción interpuesta no resulta procedente, toda vez que la denunciada se encuentra individualizada en el escrito de la denuncia.

2.-Que la individualización efectuada dice relación con la forma en que comúnmente se le denomina a la denunciada, lo cual es de notorio y público conocimiento.

3.-Que si bien el administrador de la denunciada es una sociedad jurídica, en nada obsta el hecho que de que la denuncia se efectúe con el nombre por el cual es comúnmente conocida.

Que el Tribunal no dará lugar a la excepción deducida teniendo presente que la individualización de la denunciada dice relación a como es comúnmente conocida por los consumidores, lo que es público y notorio.

III.- Que la denunciada en su contestación, solicita que la denuncia sea rechazada en todas sus partes con costas, en virtud de los siguientes argumentos:

En primer término, señala que los hechos que se indican en la denuncia, deberán ser acreditados por el querellante, en especial respecto de la efectividad y relación causal de los daños alegados.

En segundo lugar: Las cargas de minutos a teléfonos celulares se realizan mediante una clave secreta personal y que únicamente es entregada al titular de la tarjeta y, además, al efectuar una recarga se solicita el RUT del titular de la tarjeta, estos dos requisitos son copulativos, de manera que en el evento de faltar uno, automáticamente el sistema computacional rechaza la solicitud. La clave no va asociada a un número de teléfono en particular, de modo que el titular podrá efectuar las recargas en los teléfonos que estime pertinentes cumpliendo los requisitos indicados. La clave secreta se entrega en un sobre sellado y es determinada aleatoriamente por el sistema computacional sin aparecer en la pantalla, de forma tal que es el cliente quien por primera vez la observa, siendo su uso de carácter personal y de su exclusiva responsabilidad.

Sin perjuicio de lo expuesto y exclusivamente por razones de política comercial se procedió a la reversa del reclamo formulado por el cliente Enrique Arroyo Palma.

IV.-Que la parte denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, para acreditar sus pretensiones, ratificó los documentos acompañados en el primer otrosí de la presentación de fs.11, no objetados estos son:

-Formulario único de atención de público N°6772370 de fecha 23/2/2013 efectuada ante el Servicio Nacional del computado, hecha por Enrique Arroyo Palma.

-Fotocopia de Resolución Ex N°0367, de fecha 22/3/2013, emitida por el Servicio Nacional del Consumidor.

-Copia de Resolución N°1714, de fecha 23/11/2012, emitida por el Servicio Nacional del Consumidor.

V.-Que la parte de **INVERSIONES Y TARJETAS S.A.**, para acreditar sus pretensiones rindió la siguiente prueba:

Documental: Acompañó, con citación, los siguientes documentos, no objetados:

-Copia de Formulario múltiple de crédito correspondiente a don Enrique Arroyo Palma, en el consta clave secreta firmada por el cliente Arroyo Palma.

-Copias de correos electrónicos de funcionarios de la denunciada respecto al reclamo formulado ante el denunciante don Enrique Arroyo Palma.

VI.-Que la clave secreta es personal, de uso y de exclusiva responsabilidad del cliente. Lo anterior se ratifica en autos con el documento denominado Formulario Múltiple de Crédito, correspondiente a don Enrique Alfonso Arroyo Palma, en el que consta entrega de la clave secreta personal de la tarjeta proporcionada por la denunciada, firmada por el cliente, rolante a fs.61 y 62.

VII.-Que del análisis de la prueba rendida en autos, conforme a las reglas de la sana crítica, el Tribunal estima que carece de antecedentes suficientes que le permitan dar por establecido que el denunciado infringió alguna de las normas de la Ley 19.496, por lo que procede absolverlo de la denuncia de autos.-

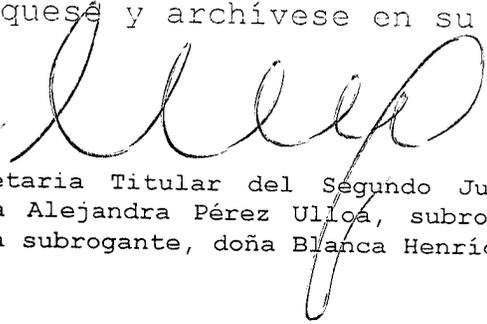
Y, teniendo presente lo dispuesto en los artículos. 1°, 7, 10, 11, 12, y 13 de la Ley 18.287, en los artículos. 13 y 14 y demás pertinentes de la Ley 15.231, en vigencia y lo dispuesto en los artículos. 1, 2, 3, 12, 20, 23, 24, 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496, de Protección al Consumidor, se declara:

I.-Que se rechaza la denuncia deducida en lo principal de la presentación de fojas 11 y siguientes de autos, y en consecuencia **se absuelve a TARJETAS MULTITIENDAS HITES**, representada para estos efectos por **RICARDO BRENDER ZWICK**.

II.-Que no ha lugar a la excepción dilatoria del artículo 303 N°4 del Código de Procedimiento Civil, deducida en autos.

III.-Que cada parte pagará sus costas.

Anótese, Notifíquese y archívese en su oportunidad.



Dictada por la Secretaria Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Concepción, doña Alejandra Pérez Ulloa, subrogando legalmente, autoriza la Sra.Secretaria subrogante, doña Blanca Henríquez Martínez.

