

SANTIAGO, diecinueve de abril de dos mil dieciséis.-

VISTOS:

I.- Que, a fojas 17 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, Abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de BANCO RIPLEY, representado legalmente por don PABLO OSVALDO BARRIENTOS VALENZUELA, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Huérfanos 1060, entrepiso, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña YASNA CAROLINA FRANCOIS OLAVE, la cual en copia de reclamo de fecha 14 de marzo del año 2014, señala textualmente: *"Solicito a su entidad que me ayuden a investigar mi caso ya que con esta fecha fui estafada con mi tarjeta lo cual hicieron un avance con el monto indicado. Fui a la tienda a solicitar y realizar un reclamo pero la respuesta a mi favor fue negativa ya que indicaron que yo lo había realizado lo cual eso no fue efectivo. Solicito que se haga una investigación ya que yo no tengo esa suma para cancelar Concha y Toro 187 Puente Alto"*.

II.- Que, a fojas 85 y 225 respectivamente, se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia del SERNAC y de la parte denunciada de BANCO RIPLEY. No se produjo conciliación, la parte denunciante ratifica su acción y la denunciada la contesta al tenor de su presentación de fojas 220 y ss., solicitando su rechazo y controvirtiendo los hechos en que se fundan. Señala, en síntesis, que la señora Yasna Carolina Francois Olave es titular de la tarjeta de crédito Ripley N° 6281561986540605 (operada por CAR S.A., filial de Banco Ripley), la cual contrato el día 29 de junio del año 2007. Con cargo a dicha tarjeta, el día lunes 22 de enero del año 2014, la señora Francois Olave realizó dos transferencias a través de la página de internet a la cual tienen acceso todos aquellos titulares de Tarjeta Ripley, y para lo cual necesariamente se debe ingresar la clave para acceder a su sitio privado, así como para efectuar la transacción. Las transacciones ascendieron a la suma de \$400.000 y \$399.000; con fecha 23 de enero de 2014, se acercó a nuestra sucursal ubicada en Mall Plaza Alameda, y presento un formulario de desconocimiento de las referidas operaciones. Asimismo, con fecha 14

de marzo de 2014, la señora Francois Olave presentó un reclamo a través del Servicio Nacional del Consumidor, alegando haber sido estafada, reiterando el desconocimiento de las referidas operaciones; con fecha 31 de marzo de 2014, Banco Ripley evacuó la respuesta al requerimiento, indicando que no era posible acogerlo, toda vez que las transferencias fueron realizadas previo ingreso de la clave secreta asociada a su tarjeta, clave que por lo demás es personal e intransferible, encontrándose la cuenta vigente al momento de la operación y haciendo hincapié – expresamente – en que su representada no tuvo responsabilidad en los hechos. Relata que el Sernac no explica de modo alguno cómo se configura el supuesto infraccional que imputa (falta de seguridad en el servicio que se presta al consumidor), ni aporta antecedentes que permitan siquiera presumir que de la narración de los hechos descritos ha existido falta de seguridad en el servicio que Banco Ripley presta a sus clientes, por el contrario, pareciera que el Sernac erige su denuncia únicamente en un supuesto reconocimiento de Banco Ripley respecto de la existencia de un “error operativo”. Expresa que no entienden a qué tipo de error operativo se refiere el denunciante, pues – por el contrario – han sido enfáticos en señalar que la filial no tuvo responsabilidad alguna en el hecho, pues como todas las operaciones que realizan sus clientes por internet, han de ser efectuadas mediante el ingreso de una clave personal y secreta, como lo exigen todos los operadores de tarjetas de crédito del rubro. Asimismo, señala que en este caso en particular, para las transacciones que se realizan a través de internet, y que consisten, principalmente, que el cliente para realizar cualquier tipo de operación con cargo a su tarjeta a través de un medio remoto (como las que se realizan a través de internet) requerirá necesariamente del ingreso de una clave personal y secreta que solo los clientes conocen y tienen acceso, siendo esta la forma no solo para autenticarse, sino también de manifestar su consentimiento para realizar las transacciones, clave que la clienta reconoce haber tenido, según se lee en el formulario de desconocimiento suscrito por ella con fecha 23 de enero de 2014. Señala que las máximas de la experiencia son inequívocas en tal sentido, el ingreso de una clave que solo el consumidor conozca es – al menos en nuestros días – suficiente medida de seguridad para realizar una operación a través de medios electrónicos y, en consecuencia, será el

consumidor quien debe asumir la responsabilidad de las operaciones que se realicen con ellas. Expone que será también, en consecuencia, responsabilidad del consumidor las operaciones que hayan realizado terceros en conocimiento de la clave que le permite efectuar transacciones con cargo a su tarjeta. Indica que su representado constantemente está implementando las mejores medidas tecnológicas para mitigar, de la mejor manera posible, los riesgos implícitos en sus operaciones. Finalmente, señala que el hecho de que se haya realizado la operación mediante el ingreso de una clave secreta y personal del cliente, da cuenta que la sociedad filial (CAR S.A.) efectivamente cumplió con los estándares de seguridad exigidos por la norma, y en autos el denunciante no ha aportado otros antecedentes que permitan siquiera presumir que no se adoptaron las medidas de seguridad esperables a este tipo de situaciones; no se presentaron testigos por las partes.

III.- Que, las partes acompañaron en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 1, formulario único de atención de público, fecha ingreso 14/03/2014; b) a fojas 2, copia simple de estado de cuenta de la tarjeta Ripley, de fecha 28/02/2014; c) a fojas 3 y 216, copia simple de formulario de desconocimientos, tarjeta Ripley, de fecha 23/01/2014; d) a fojas 7 y 214, copia simple de carta respuesta, emitida por Banco Ripley, de fecha 31 de marzo de 2014; e) a fojas 9, copia simple de documento en que aparecen como beneficiarios Roberto Alarcón y Francisco Merino, Banco destino, Banco del Estado de Chile; f) a fojas 209, copia simple de sentencia dictada por la Séptima Sala de la I. Corte de Apelaciones de Santiago, rol N° 409-2015.

IV.- Que, a fojas 226 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

1) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional del Servicio Nacional del Consumidor.

2) Que, el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa:

"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro

funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

3) Que, el artículo 3º inciso 1º letra d), de la Ley N° 19.496, 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."*

4) Que, el artículo 12 de la Ley Núm. 19.496 establece que:

"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Por su parte, el inciso primero del artículo 23 de la misma ley 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."

5) Que, el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; En otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

6) Que, ahora bien, de los antecedentes y demás elementos probatorios que se han recogido en el proceso, el Tribunal estima probado que en la línea de crédito de la tarjeta Ripley N° 6281561986540605, cuya titular es doña Yasna Carolina Francois Olave, se imputaron con fecha 24

de enero de 2014, dos avances en efectivo, el primero por \$400.000 y el segundo por \$399.000 pesos, haciendo un total de \$799.000, según consta a fojas 2 de autos, montos de dinero que fueron objetados oportunamente por la consumidora por no haberlos autorizado ni consentido, según da cuenta el formulario de desconocimientos de fojas 3 y 216 de estos autos.

7) Que, la defensa del denunciado BANCO RIPLEY, arguye que los cargos objeto de autos, son de responsabilidad absoluta de la clienta doña Yasna Carolina Francois Olave, puesto que la tarjeta de crédito se encontraba vigente al momento de las transacciones y que dichas operaciones se llevaron a cabo con el uso de la clave secreta asociada a su tarjeta.

No obstante, el requerido no aporta ninguna prueba o indicio alguno que permita al suscrito tener por cierta aquella afirmación, siendo improcedente hacer pesar sobre la consumidora Sra. Francois Olave la carga de probar un hecho negativo, cual es la de no haber realizado ella tales transacciones.

8) Que, por lo anteriormente expuesto, este sentenciador estima que al no aportar el denunciado BANCO RIPLEY, ninguna prueba encaminada a justificar los 2 (dos) avances en efectivo en la línea de crédito de la reclamante – que no son reconocidos por ésta – debe presumirse que tales imputaciones son erróneas, incumpliendo en consecuencia el contrato de apertura de línea de crédito y uso de la tarjeta, causando un menoscabo a la consumidora, con infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, debiendo acogerse la denuncia de autos, aplicando al requerido la multa que al efecto impone el artículo 24 inciso 1° de la misma ley.

9) Que, adicionalmente debe tenerse presente que las entidades bancarias, financieras y comerciales, siempre y continuamente deben actuar diligentemente - en su calidad de proveedores de bienes y servicios - en la prestación de los mismos, éstas deben proporcionar seguridad a sus clientes en todo momento y circunstancia, de modo tal de evitar que éstos productos, entre ellos, las tarjetas de debito o crédito, sean mal utilizadas por terceros ajenos de forma fraudulenta; Los bancos, instituciones financieras, casa comerciales, etc., tienen el deber de resguardar los intereses de sus clientes, puesto que estos últimos han confiado ciegamente en su giro o en la prestación de sus servicios, este deber de

diligencia importa que estas personas jurídicas deben actuar profesionalmente ante cualquier evento, por lo que deben adoptar todas las medidas conducentes y tecnológicas que se encuentren a su alcance en el mercado, con el fin de evitar operaciones fraudulentas - como las de la especie - y perjuicios a los consumidores titulares de tarjetas, o en su caso, repararlos si ya se hubieren producido.

10) Que, los demás antecedentes y pruebas acompañadas al proceso, en nada alteran lo ya resuelto.

Y teniendo presente además lo dispuesto en las normas citadas de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo 14 de la Ley N° 18.287;

SE RESUELVE:

A) Que, SE CONDENA a BANCO RIPLEY, representado legalmente por don PABLO OSVALDO BARRIENTOS VALENZUELA, ya individualizados, a pagar una multa equivalente a 30 U.T.M. (Treinta Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

B) Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal del condenado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

C) Que, cada parte pagará sus respectivas costas del juicio.

D) Que, una vez cumplido lo ordenado en esta resolución; ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

DECRETADA POR DON DANIEL LEIGHTON PALMA, JUEZ (S) DEL TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON CARLOS MONTECINOS ESCOBAR, SECRETARIO (S).

C.A. de Santiago

Santiago, veinticuatro de agosto de dos mil dieciséis.

A fojas 260 y 261: téngase presente.

VISTOS:

Se confirma la sentencia apelada de diecinueve de abril de dos mil dieciséis, escrita a fojas 227 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-809-2016.

Pronunciada por la *Segunda Sala de la Il^{ta}. Corte de Apelaciones de Santiago*, presidida por el Ministro señor Alejandro Madrid Crohare e integrada por el Ministro señor Mario Rojas González y por la Ministra señora Viviana Toro Ojeda.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a veinticuatro de agosto de dos mil dieciséis, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

Santiago, tres de
septiembre de dos
mil dieciséis.
Votos,
Celular
Motifpene.

A large, stylized handwritten signature in black ink, followed by a large, hand-drawn circle to its right.

20 SEP 2016

En esta fecha se
Señor Polo Ripley
RES a fojas 262 vuelta por
remitidas al domicilio de
Liliana López
de conformidad con
de la Ley N° 19.277

3° JPL
Stgo.

13808-PCM-
2014.

BANCO RIPLEY	NOMBRE	97494700-5
HUERFANOS 1060 ENTREPISO 0 - SANTIAGO	DIRECCION	
MULTAS LEY CONSUMIDOR 3 JUZ	TRIBUTO O MULTA POR INFRACCION	
3M013808/14		06-10-2016 FECHA EMISION

CONCEPTO

Causa : 2014-M-13808-1 PCM
 Infraccion : LEY PROTECC. DERECHOS CONSUMIDORES
 Fecha Infrac. : 22/07/2014

1601748973201610062001379970

Nº 1520648	PLAZO PARA PAGAR	14-10-2016
CUENTAS	VALORES	
50802001001003	1.379.970	
		PAGADO 06-10-2016 13:32 7LQ7L7MK05 1601748973
SUB TOTAL	1.379.970	V.V. \$1.379.970
IBC	0	
INTERESES	0	
TOTAL	1.379.970	
TERCERO JUZGADO DE POLICIA LOCAL	JHERNANDEZ OR	phortanisor

