

relato y folio 77.

...ago, a veintidós de julio del año dos mil dieciséis.
...no se pide, certifíquese al tenor de lo solicitado.
...tíquese.

...veo la juez subrogante doña Fabiola Maldonado Hernández



...ago, a veintidós de julio del año dos mil dieciséis.
CERTIFICO que las partes no han deducido recurso alguno contra la
...encia definitiva de autos dentro de los plazos legales, lo que se encuentran
...os


Carmen Vásquez Jélvez
Secretaria abogado (S)

13665-4-2015

la definitiva
dole cédula en

tificarse.

andola b... a

[Handwritten Signature]
[Handwritten Name]
Funcionario

INGRESO N° 1601345777

FRANCIOTORA CAR FALABELLA S.A.

MOYEDA 970 PISO 18° SANTIAGO

MULTAS LEY DE TRANSITO 4 JUZ

4M013665/15

90743000-6

24-06-2016

N° 1069090

PLACA PAR...

VALORES

SUBTOTAL

1 PC

INTERESES

TOTAL

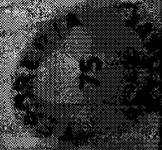
912.660

UNIDAD

CUARTO JUZGADO DE POLICIA

LOCAL

24-06-2016 12:53



Santiago, a veintitrés de mayo de dos dieciséis.

VISTOS:

Denuncia de lo principal de fs. 17 y siguientes, deducida por doña **MARÍA GABRIELA MILLAQUÉN URIBE**, abogada, por el Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, atendido lo dispuesto por el artículo 58 g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante también LPC, contra **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, en adelante también **CMR FALABELLA**, representada legalmente por don **ALEJANDRO ARZE SAFIAN**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Moneda #970, piso 18, comuna de Santiago, fundada, en suma, en que ese Servicio ha tomado conocimiento por reclamo de don **ALEJANDRO DONOSO CHIAPPA**, que la empresa denunciada ha causado menoscabo al consumidor al cargar a su tarjeta de crédito transacciones no reconocidas por él; precisa que dicho consumidor, al momento de revisar el estado de cuenta por el portal de CMR FALABELLA, se percató que el lunes 09 de marzo de 2015, una empresa desconocida hizo una reserva de un viaje crucero para cuatro personas a la ciudad de Miami, Estados Unidos, mediante la tarjeta CMR VISA de propiedad de aquél, quién no consintió dicha transacción, por lo que se procedió al cobro desde su tarjeta sin su autorización, no mediando en forma alguna la entrega de manera presencial de los números y códigos de ella, ni tampoco ha existido una venta telefónica ni nada que se asemeje a una compra; señala que la empresa desconocida envió un documento para autorizar la compra, en el que solicita sea firmado por el titular de la tarjeta y devuelto con copia de cédula de identidad o pasaporte, lo cual nunca fue realizado, por ello, que la supuesta compra fraudulenta aparece en estado "operación pendiente", la que estará sujeta a confirmación, quedando consignado en el estado de cuenta dentro de los cargos no facturados; el mismo 09 de marzo, un agente de CMR FALABELLA realiza un llamado al Sr. Donoso por sospecha de fraude y procede a bloquear la tarjeta, en virtud del reclamo formulado por consumidor, y deja por establecido que se trata de una venta fraudulenta que aquél desconoce; se le otorgó el número de requerimiento 1-1418218419, se le pide llevar antecedentes, llevó toda la documentación solicitada, funcionaria que lo atendió no quiso recibirla y le dijo que en un plazo de diez días iban a darle una respuesta, como consta en el correo electrónico enviado por la Gerencia Servicio al Cliente de la denunciada, con fecha 18 de marzo de 2015, a las 12:24 horas; con fecha 25 de marzo de 2015, se le indica que su caso se encuentra en gestión por el área resolutoria, y en cuanto tengan alguna respuesta, ésta será enviada a su email, a la fecha de denuncia aun no era enviada; ante la ausencia de respuesta el Sr. Donoso decide concurrir al Servicio denunciante con fecha 31 de marzo de 2015 a fin de que la denunciada le ofreciera una solución al reclamo presentado, a dicho reclamo aquélla respondió el día 15 de abril de 2015 señalando "*Sobre el particular, dado el análisis realizado podemos señalar lo siguiente: que la transacción impugnada por el cliente, fue efectuada con la tarjeta CMR FALABELLA VISA, concretándose las operaciones con el ingreso de la clave PIN y datos del cliente. Indicamos que la utilización de estos elementos es de exclusiva responsabilidad del cliente, tanto la tarjeta CMR VISA, como su clave PIN. Por lo anterior no procede rebajar los cargos*". Afirmó la denunciante que la denunciada incurre en un error al trasladar su responsabilidad al titular de la tarjeta de crédito, pues el Sr. Donoso realizó todos los procedimientos y trámites aplicables ante este tipo de situaciones, desde que tomó conocimiento efectivo de la transacción fraudulenta, que en ningún momento consintió la transacción de que se trata, y ello puede verse acreditado en la declaración jurada otorgada ante Notario Público que acompañada, y en el reclamo realizado ante la empresa denunciada, consignado bajo el N° de requerimiento 1-1418218419; agrega que en la actualidad las empresas relacionadas con el rubro de Retail (y que prestan servicios bancarios o crediticios) tienen la posibilidad y deber de precaver este tipo de situaciones implementando la tecnología y/o protocolos necesarios para que el servicio que es ofrecido a los consumidores se efectúe con la debida seguridad, lo que implica la protección del patrimonio del consumidor, cuestión que no se habría producido en autos.

En cuanto al Derecho, se señala que los hechos detallados constituyen abiertas infracciones a los artículos 3° inciso primero letra a) y d), 12 y 23 inciso 1° de la Ley de PDC; en cuanto a la libertad de elegir por parte del consumidor precisa que el Sr. Donoso jamás efectuó ni contrató libremente el servicio de crucero; en cuanto a la seguridad en el consumo, señala que CMR FALABELLA no tomó las medidas de seguridad tendientes a reducir los riesgos que derivan del uso de la tarjeta del consumidor afectado, lo que no solo ocasiona un perjuicio patrimonial para éste, sino que además le significa un sentimiento de inseguridad, cuestión contraria a lo buscado por nuestro legislador al momento de establecer tal normativa; señala que al haber vulnerado la denunciada su deber de seguridad como proveedor y experto en servicios crediticios, permitiendo defraudaciones por el uso malicioso de las tarjetas que emite, configura una manifiesta vulneración del principio rector de la contratación consistente en la fuerza obligatoria del contrato; finalmente afirma que al quedar demostrada la deficiencia en la seguridad de los servicios crediticios que ofrece la denunciada, queda establecido que en la especie se configura la infracción al artículo 23 de la LPC, por cuanto la denunciada debió haber prevenido este tipo de situación estableciendo un bloqueo preventivo de la tarjeta de crédito mencionada, debido a la anormalidad presentada en el uso de la misma y no poner de cargo del consumidor las consecuencias negativas del hecho de verse vulnerado sus sistemas de seguridad.

Concluye la denuncia solicitando condenar a la denunciada por cada infracción cometida, aplicándole en cada caso el máximo de la multa, es decir, 50 UTM por cada una de ella, con costas.

Contestación de lo principal de fs. 45 y siguientes, en la que don **ROBERTO SEPÚLVEDA NÚÑEZ**, abogado en representación de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, señala que el 9 de marzo de 2015 a las 11:55 horas se realizó un cargo de \$826.616 pesos a la línea de crédito del cliente Alejandro Donoso Chiappa proveniente del comercio "Exclusive", ubicado en Estados Unidos, dicho cargo cumplió con todos los requisitos y estándares de seguridad que una transacción internacional de esa naturaleza: tanto el número de 16 dígitos de la tarjeta de crédito VISA-CMR y como fecha de expiración coincidían con la que el señor Donoso tenía en Promotora CMR; afirma que ésta cuenta con los más avanzados protocolos de seguridad de la industria, los que han permitido reducir drásticamente los perjuicios a sus clientes asociados a fraudes o clonaciones de tarjetas, así se evidenció en el ránking de la tasa de reclamos publicado por SERNAC el 13 de julio de 2015, en que obtuvo la segunda mejor ubicación; en razón estas políticas de seguridad, Promotora CMR envió a las 11:56 horas de ese día (sólo un minuto después de la transacción) un mensaje de texto al celular del señor Donoso señalando: "CMR Falabella informa que se ha realizado compra por internet telefónica desde su tarjeta xxxx xxxx xxxx 2136. Cualquier duda llamar al 600 390 3000", además, cerca de las 13:00 horas de ese día se llamó al cliente para informar de la operación, el señor Donoso indicó que había sido contactado por una empresa de turismo y que le entregó todos los datos de su tarjeta de crédito: los 16 números de la cara principal y su fecha de expiración, acto seguido, solicitó el bloqueo de la tarjeta, lo que se realizó al instante, a las 13:25 horas; de acuerdo al contrato de apertura de línea de crédito, dicha información es personal e intransferible y constituye una obligación esencial del consumidor para que el proveedor pueda garantizar el uso de la tarjeta en condiciones seguras; tras analizar el caso, la denunciada decidió el 23 de marzo de 2015 no reversar los cargos debido a que cumplió en todo momento el deber de emplear la más alta diligencia en garantizar la seguridad en el consumo y fue la negligencia grave del señor Donoso lo que permitió que esta irregular operación se llevara a cabo, su conducta es equiparable a entregar la tarjeta de crédito o débito a un desconocido e indicarle la clave PIN. Afirma la defensa que Promotora CMR Falabella ha cumplido con todos y cada una de las obligaciones que el contrato de apertura de línea de crédito y la leyes le imponen, especialmente la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor; precisa ciertas obligaciones que le impone a ella el Contrato de Apertura de Línea de Crédito suscrito con cada cliente, éste, por su parte, además de pagar dentro del plazo

acordado, debe respetar estrictamente la característica esencial de “personal” e “intransferible” de toda tarjeta de crédito, al ser un medio de pago distinto del papel moneda, se hace necesaria la observancia de ciertas medidas de seguridad tendientes a evitar el uso fraudulento de dicho instrumento; la cláusula 17 del contrato establece: *“Las tarjetas emitidas por el Emisor son personales e intransferibles y constituyen una credencial que identifica al Usuario para ejercer los derechos que le otorga este contrato”*; lo anterior cobra mayor relevancia si la tarjeta del cliente corresponde a una CMR-VISA, que permite transacciones en comercios internacionales; afirma también que es de público conocimiento que en costumbre comercial de dichas operaciones sólo basta con el número de tarjeta y la fecha de expiración para su ejecución. Por otra parte, señala que cuenta con un moderno y eficiente sistema para recibir aviso de bloqueo, ofrece a sus clientes un sistema gratuito de atención telefónica operativo las 24 horas del día, el tiempo de demora en atención promedio es menor a 15 segundos, y la forma de solicitar bloqueo es rápida y sencilla, además puede realizar presencialmente esta gestión en cualquier sucursal CMR ubicada en Falabella, Homecenter y Tottus, estas facilidades se encuentran descritas en el contrato de apertura de línea de crédito, y en www.cmr.cl existe una visible sección especialmente dedicada a “Claves y Seguridad”; afirma la defensa que la denunciada cumple cabalmente la ley y asegura a sus clientes los más altos estándares de seguridad garantizando todas las facilidades para dar aviso en caso de robo, hurto o extravío; además, en este caso se le envió un mensaje de texto en el mismo instante informándole de la operación y se lo llamó a su celular para, tener certeza de que no había nada irregular en ella, la respuesta que entregó el cliente fue absolutamente incompatible con su solicitud de anulación de los cargos realizados. Por otra parte se señala que el Servicio denunciante no entregó ningún antecedente que acredite la existencia del delito “uso fraudulento de tarjeta de crédito, no hay siquiera una constancia ante Carabineros o la PDI, ni alguna investigación llevada a cabo por el Ministerio Público, si no se ha acreditado la ocurrencia del delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito, es insostenible en este caso la existencia de alguna infracción a la LPC, sin delito no hay infracción; se señala también acceder a rebajar los cargos hubiera sentado un pésimo precedente en el mercado de las tarjetas de crédito e incentivaría no sólo a incumplir con el obligación de confidencialidad de los datos de las tarjetas de crédito, sino también a usar dolosamente los productos financieros de la denunciada; ésta no ha actuado en ningún momento con negligencia ni su servicio ha sido ofrecido con fallas o defectos, por lo cual carece de todo sustento jurídico la imputación de infracción al artículo 23; afirma que una declaración jurada no exime al Sr. Donoso de su responsabilidad en un acto negligente; que no existen infracciones a la Ley N° 19.496 y, por último, se alega la falta de legitimidad pasiva de PROMOTORA CMR, al efecto señala que el giro de ésta es la “emisión de tarjetas de crédito no bancarias”, actúa como medio de pago de una obligación que asume el cliente con un tercero, en este caso el cliente afirma haber sido engañado por un tercero, la negligencia del consumidor permitió el engaño, la denunciada no tuvo la posibilidad alguna de saber que esta operación era fraudulenta, el responsable de la vulneración de los derechos del consumidor es el comercio y no el medio de pago, por lo que ella carece de legitimidad pasiva para ser parte de un procedimiento infraccional por hechos que no le son atribuibles. Concluye la contestación pidiendo rechazar la denuncia con costas.

A fs. 60 rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, celebrada con la asistencia de doña Javiera Avendaño por la denunciante SERNAC, y de Rafael Ruiz Espinosa por la denunciada y demandada Promotora CMR Falabella, este último formula por escrito la contestación antes señalada, que forma parte de dicho comparendo; tras llamado del tribunal, no hubo conciliación entre las partes. En la audiencia la parte denunciante aporta documental de fs. 1 a 16 y de fs. 55 a 59, en tanto la denunciada aporta documental de fs. 39 a 44, todos documentos acompañados con citación, objetando y observando a fs. 62 y siguientes el SERNAC algunos de los documentos de la denunciada, lo que se tuvo presente a fs. 65, sin perjuicio del valor probatorio que les asigne el tribunal.

A fs. 66 se dispuso autos para fallo

CONSIDERANDO:

1º) Que la denuncia de fs. 17 y siguiente imputa a CMR FALABELLA infracción a los arts. 3º inciso 1º letras a) y d), 12 y 23º inciso 1º de la Ley N° 19.496, fundándose en una transacción efectuada en lugar no determinado por la cual se realizó una compra de un crucero para cuatro personas a Miami con cargo a tarjeta de crédito CMR Falabella Visa, emitida y administrada por la denunciada y de la que es titular el don Alejandro Donoso Chiappa, operación que se habría efectuado el 9 de marzo de 2015, sin conocimiento del consumidor titular y teniendo él en su poder el plástico correspondiente, de modo que las operaciones señaladas se habrían llevado a cabo mediando alguna forma de fraude, por lo que la denunciante sostiene no procede que se le cobre el valor de esa operación al consumidor.

2º) Que de lo dicho por ambas partes en sus respectivos libelos de denuncia y contestación, se deduce que ambas están contestes en que don Alejandro Donoso Chiappa era titular de una tarjeta de crédito CMR Falabella Visa, que ésta permitía realizar transacciones internacionales, que el 9 de marzo se hizo pago con esa tarjeta de un crucero por Miami por el valor de \$ 833.698, que ese mismo día, con posterioridad a la operación, un ejecutivo de la denunciada se comunicó telefónicamente con el Sr. Donoso por sospecha de fraude en uso de su tarjeta, ejecutándose el bloque de ésta a solicitud de aquél, y que la denunciada cargó la operación en la cuenta del Sr. Donoso, hechos que también son concordantes con fotocopia de facturación de fs. 9 acompañada por denunciante y no objetada por denunciada, por lo que el tribunal dará por establecidos dichos hechos.

3º) Que el consumidor Sr. Donoso solicitó a la denunciada eliminar la operación mencionada según requerimiento N° 1-1418218419, al que se refieren documentos de fs. 11 y 12, lo que también habría hecho cuando habló con un ejecutivo de ella el día 9 de marzo de 2015, sin recibir respuesta formal de su parte, por lo que formuló reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, de lo que dan cuenta los documentos de fs. 6 a 8; que a causa del reclamo antes señalado, el proveedor denunciado informa a dicho Servicio por carta de fs. 8 que *“Sobre el particular, dado el análisis realizado podemos señalar lo siguiente: que la transacción impugnada por el cliente, fue efectuada con la tarjeta CMR FALABELLA VISA, concretándose las operaciones con el ingreso de la clave PIN y datos del cliente. Indicamos que la utilización de estos elementos es de exclusiva responsabilidad del cliente, tanto la tarjeta CMR VISA, como su clave PIN. Por lo anterior no procede rebajar los cargos”*.

4º) Que la defensa de la denunciada se centra en que ella cuenta con los más avanzados protocolos de seguridad de la industria, los que le han permitido reducir drásticamente los fraudes; que el señor Donoso habría indicado telefónicamente a un ejecutivo suyo que entregó los 16 números y fecha de expiración de su tarjeta a una empresa de turismo que lo había contactado; que sería de público conocimiento que en costumbre comercial de operaciones por Internet, sólo basta el número de tarjeta y la fecha de expiración para su ejecución; que no hay denuncia del consumidor ni investigación penal sobre los hechos fraudulentos motivo de la denuncia, que sin delito no hay infracción; y que acceder a rebajar los cargos significaría incentivar el uso negligente o doloso de las tarjetas de crédito.

Observa el tribunal que la denunciada no aporta antecedentes probatorios sobre cuáles serían los avanzados protocolos de seguridad que utiliza para las tarjetas de crédito que emite, ni sobre la conversación telefónica en que el consumidor habría informado que entregó a un tercero datos de su tarjeta.

5º) Que de lo expuesto por las partes se infiere que la controversia del juicio estriba en determinar si la transacción que motiva la denuncia fue hecha o no conforme al procedimiento que le es aplicable a la tarjeta de crédito de que se trata, y, si no lo fue, si ello es imputable al proveedor denunciado.

En la especie no obran pruebas directas sobre la forma en que se habría efectuado la transacción cuestionada, por lo que debe establecerse si hay pruebas que permitan inferir con claridad suficiente cómo se produjo tal operación. Ante la

negativa del consumidor reclamante del hecho de haber usado él mismo la tarjeta y la falta de pruebas de cómo se concretó la operación y se logró que se cargara a su tarjeta, el tribunal debe analizar a quién afecta la falta de esa prueba y, por consiguiente, las conclusiones jurídicas que emanan de ello.

En este razonamiento el tribunal debe ineludiblemente considerar el carácter cautelar del Derecho del Consumidor, en cuanto está dirigido a proteger a la parte más débil de la relación de consumo, que es el consumidor frente al proveedor profesional, lo que de ninguna manera implica quebrantar el principio de igualdad jurídica en el proceso, sino que es un factor que lleva al juez, por voluntad del legislador y conforme a las normas que éste dicta, a considerar la equidad como criterio iluminador en la aplicación de la ley a una relación jurídica asimétrica, como es la de consumo; en concordancia con ello y estando acreditada la existencia del pago con la tarjeta del consumidor Sr. Donoso de \$ 833.698.- por compra de un crucero por Miami, efectuado el 9 de marzo de 2015, incumbe al proveedor acreditar el cumplimiento de sus obligaciones respecto de esa operación, criterio concordante no sólo con el Derecho del Consumidor, sino también con una antigua norma de responsabilidad contractual, que recoge el inciso 3° del art. 1547 del Código Civil, que dispone que *"La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega"*.

Dicho lo anterior, corresponde a la denunciada, como parte obligada y como proveedor profesional, acreditar que ha empleado la diligencia debida en el cumplimiento de sus obligaciones, tanto contractuales como legales, razonamiento que obliga a determinar, en un primer paso, cuáles eran las obligaciones que pesaban sobre la denunciada en su relación con el consumidor reclamante, las que no son otras que las que disponían el contrato y la ley, al efecto cobra relevancia la norma común en materia de contratos contenida en el art. 1546 del Código Civil, que dispone que *"Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por ley o la costumbre pertenecen a ella"*.

Sobre el tenor de las obligaciones propiamente contractuales del denunciado, no obra en autos algún antecedente que contenga los términos del contrato en virtud del cual CMR Falabella emitió la tarjeta de crédito Visa de la que era titular el Sr. Donoso; si bien a fs. 43 la denunciada acompaña un formulario de un contrato de adhesión sin firma alguna, el que fue objetado por la denunciante, tal documento no permite dar por establecido el tenor del contrato existente entre ella y el consumidor. En cuanto a las obligaciones legales de la denunciada, resultan pertinentes las que establecen las normas citadas en la denuncia, esto es, la letra d) del art. 3° y el art. 23 de la Ley N° 19.496, como son, el deber de respetar el derecho a la seguridad en el consumo y la obligación de no actuar con negligencia en perjuicio del consumidor; también resultan pertinentes las normas establecidas en los arts. 17 A y siguientes de dicha Ley, al respecto cabe citar que dicho artículo 17 A señala que *"Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión deberán informar en términos simples el cobro de bienes y servicios ya prestados, entendiendo por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato. Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma."* Por otra parte, debe atenderse también a la normativa que regula la emisión y uso de tarjetas de crédito por operadores bancarios y no bancarios, de ella es especialmente pertinente en la especie la emanada del Banco Central de Chile y de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en particular la norma dictada por el primero como parte del Compendio de Normas Financieras, correspondiente al CAPÍTULO III.J.1 titulado EMISIÓN U OPERACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO, que dice en el inciso 2° de su N° 6. *"Asimismo, los contratos que se celebren entre el Emisor y los Titulares o Usuarios referentes a la utilización de la Tarjeta en su carácter de medio de pago, deberán contemplar, en carácter de contenidos mínimos, los siguientes: el plazo o condiciones de vigencia del contrato; el límite de crédito autorizado; la fecha de emisión de estados de cuenta y de vencimiento de la respectiva obligación de pago del Titular o Usuario; las modalidades y condiciones aplicables al cobro de comisiones e intereses; el costo de mantención de la Tarjeta; las medidas de seguridad relacionadas con el uso de la Tarjeta y los procedimientos y*

responsabilidades en caso de robo, hurto, pérdida, adulteración o falsificación de la misma; la resolución de controversias; como asimismo, los requisitos y condiciones aplicables respecto del término del contrato, incluidas las causales de término unilateral del mismo.“

De lo antes expuesto, queda claramente establecido que pesaban sobre la denunciada acreditar que la operación impugnada por el denunciante fue efectuada ajustándose a las normas del contrato respectivo y a lo dispuesto por la autoridad reguladora, que entregó al denunciante información suficiente que le permitía verificar que el cobro efectuado se ajustaba a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato, y, por último, que en los servicios financieros entregados por ella tomó las medidas de resguardo para permitir un uso seguro de la tarjeta por el consumidor, cumpliendo las normas sobre riesgos operacionales y tecnológicos del producto de que se trata.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe agregar que el carácter profesional de los proveedores de bienes y servicios financieros y tecnológicos, les obliga a asumir los riesgos de origen tecnológico que puedan afectar a unos y otros, por ser aquéllos los creadores o distribuidores de los mismos, sólo la prueba del caso fortuito o la fuerza mayor los puede liberar de esa responsabilidad; el consumidor es un lego en ese tipo de productos, quedando obligado, en los hechos, a confiar en la buena fe y el profesionalismo con que el proveedor realiza su actividad, el consumidor no está en situación de conocer el funcionamiento ni precaver o solucionar las fallas que tales bienes y servicios presenten.

6º) Que sobre lo argumentado por la denunciada en cuanto a que sería de *público conocimiento que en costumbre comercial de operaciones por Internet, sólo basta el número de tarjeta y la fecha de expiración para su ejecución*, ella no ha aportado prueba alguna sobre esa costumbre, no obstante, las máximas de la experiencia indican a esta sentenciadora que esos datos no son suficientes para hacer compras por Internet y que, en todo caso, el permitir operaciones sólo con tales antecedentes revela una débil norma de seguridad en el uso de tarjetas de crédito para evitar su uso fraudulento. Asimismo, el tribunal desestimaré la alegación de que, por no haber denuncia del consumidor ni investigación penal sobre los hechos de autos, no procede establecer infracciones a su respecto, en atención a que, en general, la responsabilidad del proveedor ante la Ley N° 19.496 es independiente de su eventual responsabilidad penal y que a la denunciada no se le atribuye la comisión del fraude de que se trata, sino la omisión de sus deberes legales y contractuales conducentes a evitar que éste se produjera.

7º) Que las pruebas que ha aportado en la especie la denunciada no dicen relación con los sistema de seguridad que cumplía la tarjeta CMR Visa emitida por ella al Sr. Donoso, conducentes a evitar fraudes, siendo inaceptable que el solo uso de datos visibles en ella, como su número y fecha de vencimiento, sean suficiente para operarla en comercio internacional por Internet, por lo que no consta en autos cuales serían los mecanismos de control que había adoptado en materia de riesgos tecnológicos y de fraude en el uso de las tarjetas que emite, y que, de tenerlos, que ellos se hayan ajustado a los criterios establecidos por el Banco Central y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y que los haya informado oportunamente a esta entidad, tampoco consta que haya entregado efectivamente al consumidor información sobre la forma de operar en Internet con su tarjeta. Por lo anterior, no cabe más que concluir que la falta de seguridad en el uso de la tarjeta de crédito que reclama la denunciante, es consecuencia del incumplimiento por parte del proveedor denunciado de su obligación de entregar un consumo seguro, libre de riesgos, en los términos pactados y sin menoscabo para su cliente, por lo que le es jurídicamente imputable el cargo de \$ 833.698.- por pago de precio de crucero por Miami efectuado el 9 de marzo de 2015 en dicha tarjeta, de modo que en la especie se configuran infracciones a los artículos 3º inciso 1º letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, razón por la cual será sancionado de la forma que se señala más adelante.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes, arts.1698 y siguientes y 2314 y siguientes del Código Civil y 17 de la Ley 18.287, y en la Ley 15.231, SE RESUELVE:

1º) Que se acoge la denuncia deducida a fs. 17 de autos y se condena a

CMR FALABELLA S.A., representada por don Alejandro Arza Safian, al pago de multa equivalente al día de su pago a VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, como infractor a los arts. 3° inciso 1° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, infracciones establecidas en el considerando 7° de esta sentencia.

2°) Que la denunciada deberá pagar las costas de la causa.

Si condenada no pagare la multa establecida dentro del plazo legal, dése cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez.

