MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO

INGRESO Nº 1601812591

CAR S.A — NOMBRE	83187800-2
HUERFANOS 979 OF. 901 SANTIAGO	
MULTAS LEY CONSUMIDOR 1 JUZ — INFRACCION	PERIODO
1M002818/15	21-11-2016 — EMISION

CONCEPTO:
Causa : 2015-M-2818-1
Infraccion : INFRACCION LEY DEL CONSUMIDOR
Fecha Infrac. : 03/03/2015

16018125912016112320022999 50

TESORERIA Nº 1566420

CUENTAS	VALORES	
	PLAZO PARA PAGAR	28-11-2016
1150802001001001	2.299.950	PAGADO 23-11-2016 14:06 LLK7M466Q3 1601812591 TESORERIA 8 SANTIAGO
SUB TOTAL	2.299.950	V.V $2.299.950
I.P.C	0	
INTERESES	0	
TOTAL	2.299.950	
UNIDAD	LIQUIDADOR	EMISOR
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL	MPLAZA	ftoro

CHEQUES A NOMBRE TESORERIA MUNICIPAL

Santiago, 21 Septiembre 2016

Cúmplase; gírese el boletín de pago de la multa.

[illegible]

2818-LM-2015

C.A. de Santiago

Santiago, trece de julio de dos mil dieciséis.

Proveyendo a fojas 204 y 205: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de once de marzo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 168 y siguientes, con costas del recurso.

Regístrese, notifíquese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-702-2016.

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Jessica De Lourdes González Troncoso, e integrada por la Ministra señora Elsa Barrientos Guerrero y el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, trece de julio de dos mil dieciséis, autoriza la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

21/03/16 notifique

ROL 2818-2015

SANTIAGO, Once de marzo del año dos mil dieciséis

V I S T O S:

Vistos la denuncia que rola a fojas 1, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR a** requerimiento del consumidor Manuel Fredes Ramírez, en contra de **CAR S.A.,** representada por Alejandro Fridman Pirozansky, ambos con domicilio en Paseo Huérfanos N° 979, oficina 904, comuna de Santiago, por la que solicita al tribunal se le condene al pago de una multa ascendente a 150 UTM por infracción a los artículos 3 inciso primero letra a), 3 inciso primero letra d) y 23 de la ley 19.496.

Los documentos acompañados por el Sernac que rolan de fojas 18 a 51, 84 a 109 y 138 a 142, y los acompañados por el denunciado que rolan de fojas 143 a 157.

La declaración indagatoria de la denunciada que rola a fojas 61

El escrito en que la demandada opone excepciones dilatorias y alega la incompetencia del tribunal que rola a fojas 73, el escrito en que la denunciada evacua el traslado solicitando su rechazo que rola a fojas 110, y la resolución que las rechaza que rola a fojas 124.

El escrito de contestación de la denuncia que rola a fojas 132

El acta del comparendo de contestación y prueba, que rola a fojas 83 y su continuación a a fojas 157.

Y la resolución de fojas 167, que ordena traer los autos para dictar sentencia.

Y C O N S I D E R A N D O:

A) EN CUANTO A LA OBJECIÓN DE DOCUMENTOS:

PRIMERO: Que la denunciante en tiempo y forma, objetó los documentos agregados a fojas 143, consistente en formulario de desconocimiento de compras, a fojas 152 consistente en resumen de estado del consumidor, y a fojas 156 planilla excel de estado de cuenta, por cuanto no consta que sean documentos originales, careciendo de fecha cierta, y no figura la denunciada suscribiéndolas.

SEGUNDO: Que conforme lo dispone el artículo 346 del Código de Procedimiento Civil, Los instrumentos privados se tendrán por reconocidos "3°. Cuando, puestos en

conocimiento de la parte contraria, no se alega su falsedad o falta de integridad dentro de los seis días siguientes a su presentación, debiendo el tribunal, para este efecto, apercibir a aquella parte con el reconocimiento tácito del instrumento si nada expone dentro de dicho plazo;

TERCERO: Que conforme con lo expuesto, los fundamentos de las impugnaciones efectuadas por la denunciante se refieren más al valor probatorio de los documentos, cuestión exclusiva del sentenciador, más que a su supuesta falsedad o falta de integridad, por lo que la objeción del documento será rechazada.

B) EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

CUARTO: Que esta causa se ha iniciado por denuncia de Servicio Nacional del Consumidor a requerimiento del consumidor Manuel Fredes Ramírez, en contra de CAR S.A., representada por Alejandro Fridman Pirozansky, por la que solicita al tribunal se le condene al pago de una multa ascendente a 150 UTM por infracción a los artículos 3° inciso primero letra a), 3 inciso primero letra d) y 23 de la ley 19.496.

QUINTO: Que el Sernac establece en su denuncia que tomó conocimiento por reclamo interpuesto por Manuel Fredes Ramírez, de los siguientes hechos:

a.- Que el 26 de septiembre de 2014, procedió a la renovación del plástico de su tarjeta, y se le indicó que para ello debía firmar un contrato de apertura de una tarjeta de crédito Mastercard, con fecha de expiración el 1 de septiembre de 2021, quedando operativa de inmediato, por lo que efectúo una compra de un juego de sábanas por un valor de $25.990, operación registrada bajo el N° 468.

b.- Que al llegar la cartola de la tarjeta aparecieron adquisición de bienes por la suma total de $2.034.382, y que fueron efectuadas los días 26, 27, 28 y 29 de septiembre de 2014, y que desconoce haber realizado

c.- Las operaciones desconocidas son las siguientes:

lugar de operación	fecha operación	descripción operación	monto operación	monto total a pagar
Lider stgo	26 sept 14	compra simple	2.450	2.450

Perfumeria stgo	27 sept 14	compra simple	7.700	7.700 7.180
PJD stgo	27 sept 14	compra simple	7180	7180
Cellaris Stgo	27 sept 14	compra simple	17.980	17.980
Dominio Stgo	27 sept 14	compra simple	22.100	22.100
Doggis Stgo	27 sept 14	compra simple	6.380	6.380
Salon Stgo	27 sept 14	compra simple	6.500	6.500
Doggis Stgo	27 sept 14	compra simple	3.080	3.080
Casio Stgo	29 sept 14	compra simple	108.800	108.800
Dijon Stgo	29 sept 14	compra en cuotas	32.742	32.742
Bobs Stgo	29 sept 14	compra en cuotas	6.600	6.600
la Polar Chillan	29 sept 14	compra en cuotas	89.850	89.850
Flores Stgo	29 sept 14	compra en cuotas	39.440	39.440
Bis Stgo	29 sept 14	compra en cuotas	13.980	13.980
Head Stgo	29 sept 14	compra en cuotas	37.990	37.990
La Polar Chillan	29 sept 14	compra en cuotas	199.990	199.990

d.- Las transacciones no facturadas son las siguientes:

TRANSACCIONES NO FACTURADAS

lugar de operación	fecha operación	descripción operación	boleta	monto
Ripley stgo	26 sept 14	avance en efectivo	8116	100.000
Ripley pte alto	26 sept 14	avance en efectivo	1964	200.000
Ripley pte alto	27 sept 14	avance en efectivo	1965	200.000
Joyas KM stgo	27 sept 14	compra en cuota		92.800
Juan J Sanchez Stgo	27 sept 14	compra en cuota		90.000
intime Stgo	27 sept 14	compra en cuota		60.930
Falabella Stgo	27 sept 14	compra en cuota		78.940
Cial About Stgo	27 sept 14	compra en cuota		35.990
Falabella Stgo	27 sept 14	compra en cuota		193.370
Falabella Stgo	27 sept 14	compra en cuota		268.980
Falabella Stgo	28 sept 14	compra en cuota		40.980
Pendemonium stgo	28 sept 14	compra en cuota		62.500
sodimac stgo	29 sept 14	compra en cuota		6.550

e.- Que no es posible que se efectuaran operaciones el mismo día, en Santiago y Chillán, lo que refleja la veracidad de la denuncia.

SEXTO: Que al contestar, la denunciada solicitó el rechazo de la denuncia por carecer de responsabilidad alguna en los hechos denunciados, señalando:

1.- Que a la fecha en que ocurrieron las transacciones no existía orden de bloqueo, por lo que la tarjeta estaba plenamente en uso a la fecha o data de las operaciones.

2.- Que la responsabilidad por los hechos denunciados sólo podrían traspasarse a su representada en la medida en que habiéndose dado cumplimiento a las normas de los artículo 2, 3 y 4 de la ley 20.009, el cliente haya efectuado la respectiva denuncia por hurto robo de la tarjeta, dando aviso oportuno de bloque, lo que en el caso de autos no ocurrió.

3.- Que es un hecho innegable que todas las transacciones impugnadas por el consumidor fueron realizadas mediante uso presencial de la tarjeta y con su respectiva clave.

SÉPTIMO: Que así las cosas la resolución de la presente causa pasa por determinar si existen las infracciones a los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496, en relación con las normas de la Ley 20.009, y para ello el Sentenciador deberá ponderar el cumplimiento a las normas de dicha ley, y su efecto en cuanto a las otras obligaciones mínimas de seguridad que debe adoptar una empresa como la denunciada, en especial, si antes de efectuarse las compras o avances reclamados se cercioró que quien lo efectuaba era efectivamente el cliente.

OCTAVO: Que en opinión de este sentenciador, las normas de la ley 20.009 no eximen a la empresa denunciada de cumplir al momento de la venta o avance con sus obligaciones mínimas de certeza en el uso correcto de los instrumentos de pago por ella emitidos. En efecto, ella debe cerciorarse que quien usa el instrumento es el titular de la tarjeta, y en el caso de avances con clave, que la tarjeta no haya sido clonada o víctima de algún otro artilugio de que se valen los delincuentes cibernéticos o computacionales.

En este aspecto llama la atención que la denunciada afirme que todas las transacciones se habría efectuado con el plástico y la clave, no obstante, el día 29 de septiembre de 2014, se efectuaron las siguientes transacciones:

Dijon Stgo	29 sept 14	compra en cuotas	32.742	32.742
Bobs Stgo	29 sept 14	compra en cuotas	6.600	6.600
la Polar Chillan	**29 sept 14**	**compra en cuotas**	**89.850**	**89.850**
Flores Stgo	29 sept 14	compra en cuotas	39.440	39.440
Bis Stgo	29 sept 14	compra en cuotas	13.980	13.980
Head Stgo	29 sept 14	compra en cuotas	37.990	37.990
La Polar Chillan	**29 sept 14**	**compra en cuotas**	**199.990**	**199.990**
sodimac stgo	29 sept 14	compra en cuota		6.550

Conforme con el cuadro antes señalado, existen dos transacciones efectuadas en la ciudad de Chillan el día 29 de septiembre de 2014, por lo que atendida la distancia entre las ciudades en que ese día se efectuaron operaciones, y el alto número de operaciones efectuadas, llevan a concluir que la tarjeta de crédito del consumidor no estuvo físicamente en las transacciones efectuadas en Santiago o en las de Chillán, lo que desvirtúa las afirmaciones de la denunciada

NOVENO: Que conforme con lo expuesto precedentemente, es un hecho que frente a la existencia de operaciones realizadas el mismo día y en dos ciudades distintas, y distantes a 400 Kilómetros, esa situación no llamó la atención de la proveedora ni menos ella procedió a adoptar alguna medida de prevención, como por ejemplo el bloqueo provisorio, cuestión que atendida su profesionalidad en la actividad hace reprochable el no haber actuado de esa manera, y más aún puede sostenerse con un alto grado de certeza que la nueva tarjeta

otorgada al cliente fue clonada, sin que se adoptara por el proveedor alguna medida extra de seguridad para proteger sus propios intereses como los del cliente.

DÉCIMO: Que el Tribunal no está sujeto a las normas reguladoras de la prueba establecidas en el Código de Procedimiento Civil, puesto que la Ley N° 18.287 lo faculta para apreciarla conforme a las normas de la sana crítica. Pues bien, esto es con un razonar lógico y no viciado, permiten al sentenciador formarse la convicción que la denunciada, actuando con negligencia ha causado un menoscabo al consumidor, lo que constituye infracción a los artículos 12 y 23 de la ley 19.496.

POR LO QUE SE RESUELVE:

PRIMERO: Que por infringir lo dispuesto por los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496 se condena a **CAR S.A.,** representada por Alejandro Fridman Pirozansky, ambos con domicilio en Paseo Huérfanos N° 979, oficina 904, a pagar una multa a beneficio municipal de 50 Unidades Tributarias Mensuales.

Si no pagare la multa despáchese la correspondiente orden de arresto.

SEGUNDO: Que cada parte pagará sus costas.

Anótese y notifíquese.

Dictada por don Carlos Varas Vildósola, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza, Leticia Lorenzini Basso, Secretaria Abogado.