

Cinto In - 103

03 mil

ANTOFAGASTA, a siete días del mes de Mayo del año dos mil dieciséis.-

REGISTRO DE SENTENCIAS

14 JUN. 2017

VISTOS:

A fojas 7 y **REGION DE ANTOFAGASTA** **PATRICIA DEL CARMEN**

DIAZ ACUÑA, chilena, natural de Ovalle, 47 años, casada, separada de Hecho, Cédula Nacional de Identidad N° 11.381.615-5, estudios medios completos, dueña de casa, domiciliada en Huanchaca N° 307, Centro, Antofagasta, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA SUCURSAL ANTOFAGASTA**, representada por **LUIS PEREZ M.**, ignora rut, ambos con domicilio en calle Zenteno N° 21, Antofagasta, por haber incurrido en infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, al cobrársele compras internacionales cuyo monto ascienden a \$ 500.000 que no ha realizado, causándole con ello, los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley, como asimismo, como daño material, se le anule la deuda que asciende a la suma de \$ 500.000, y la suma de \$ 3.000.000 como daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 16.

P

e

o

A fojas 49, 49 vuelta y 97 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la demandante, del abogado representante del Sernac y con la apoderada de la denunciada, rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

Primero: Que, a fojas 7 y siguientes, doña Patricia del Carmen Díaz Acuña, ya individualizada, formuló denuncia en contra de la empresa **WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA SUCURSAL ANTOFAGASTA**, representada por **LUIS PEREZ M.**, por infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, al haber aplicado un cargo a su tarjeta por compras no realizadas, lo que constituye falta de seguridad en la prestación del servicio, razón por la cual solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la Ley.

Segundo: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que, en Julio del 2015, concurrió a las dependencias del Supermercado Líder, para retirar su

estado de cuenta de su Tarjeta Lider Mastercard ya que no llegaban a su domicilio, para pagar su cuenta, encontrándose que aparecían cuatro compras internacionales que no había realizado, por un monto de \$ 500.000, concurrendo al mesón de "Atención al Cliente", en donde le retuvieron la tarjeta y la bloquearon por robo. Que, le dijeron que la llamarían después de siete días por una respuesta. Que, en su presencia llamaron a Santiago, quienes informaron que no se habría activado la clave pin-pass. Que, las compras fueron realizadas por Internet el día 19 de Mayo del 2015 en diferentes países. Que, la única clave que se le proporcionó, es para hacer compras presenciales.

Tercero: Que, a fojas 28 y siguientes, se hace parte el Sernac por contravención a los artículos 3° letra d) y e); 12 y 23 de la Ley 19.496, acompañando a los autos el reclamo de la denunciante ante Sernac de fecha 20 de Agosto del 2015 y la respuesta de la denunciada de fecha 03 de Septiembre del 2015.

Cuarto: Que, la parte denunciada formuló sus descargos a fojas 32 y siguientes, en los siguientes términos: **a)** Que la denuncia sea rechazada por cuanto no existe infracción a la Ley del Consumidor; **b)** Que la actora ha sido informada de sus derechos y deberes como del manejo de su Tarjeta o clave de Pin-Pass; **c)** Que se le ha cobrado sólo lo que corresponde por el uso de su Tarjeta; **d)** Que las compras fueron realizadas con claves secretas; **e)** Que sólo son intermediarios entre el comercio y el cliente; **f)** Que las compras son de exclusiva responsabilidad del cliente por cuanto los datos del Número de Tarjeta, clave, contraseña son confidenciales; **g)** Que la clave que le fue asignada fue activada directamente por la denunciante; **h)** Que a la fecha de las compras, la Tarjeta no se encontraba bloqueada por robo o por extravío; **i)** Y que la denuncia tiene sólo por objeto obtener una indemnización económica.

Quinto: Que, para acreditar los hechos denunciados, la actora acompaña a los autos los siguientes documentos:

- A fojas 1: Comprobante pago cuota Lider Mastercard, de fecha 01 de Septiembre del 2015.
- A fojas 2 a 5: Diversos Estado de Cuenta Tarjeta de Crédito.

- A fojas 6: Reclamo ante el Sernac, de fecha 20 de Agosto del 2015

Sexto: Que, por otra parte, el Sernac en el comparendo de estilo acompañó los siguientes documentos:

- Parte denuncia N° 7346, de fecha 07 de Abril del 2016, emitido por la Fiscalía Local que da cuenta de la denuncia presentada por la denunciante en Carabineros, de fecha 20 de Agosto del 2015.

- Comprobante de Ingreso Solicitud asociada a una causa emitido por Fiscalía Local, de fecha 20 de Agosto del 2015.

- Reporte de transacciones de clientes emitido por Walmart Servicios Financieros, que da cuenta de los movimientos realizados por la señora Patricia Díaz desde el mes de Agosto del 2013 a Octubre del 2014.

- Formulario de objeciones de posibles fraudes, presentados ante Presto, de fecha 24 de Julio del 2015, suscrito por don Manuel Ahumada, ejecutivo comercial de Lider Antofagasta.

- Certificado emitido por el psicólogo Jorge Muñoz Hidalgo, de fecha 15 de Abril del 2016, que da cuenta que la señora Patricia Díaz Acuña, mantiene un proceso psicoterapéutico.

Además, los testimonios de Victor Hugo Cortes Andrades y Luis Fernando Espinoza Donaide, que rolan de fojas 97 vuelta a 99 vuelta, los que sostienen que la denunciante solo al tener su estado de cuenta, se enteró que habían hecho compras internacionales por Internet con su tarjeta; que ésta no entrega la tarjeta a otras personas, sosteniendo también que la han llamado desde el Lider en muchas oportunidades cobrando la deuda por lo que ha estado preocupada; que hizo los reclamos en Sernac, PDI, Carabineros y Fiscalía.

Séptimo: Que, para acreditar su versión, la denunciada y demandada acompañó a los autos los siguientes documentos:

- A fojas 64 y 67: Solicitud de Tarjeta Presto de fecha 29 de Junio del 2013, en que consta los datos de la señora Patricia, su huella digital y su firma de cliente. Además, corresponde a un check list de validaciones, claves, en apertura de tarjetas.

- A fojas 68: Término de Contrato y traspaso de deuda de fecha 03 de Noviembre del 2014. En que recibe la nueva tarjeta terminada en el N° 6002.
- A fojas 69: Reclamo de Sernac de fecha 20 de Agosto del 2015.
- A fojas 70 a 71: Respuesta de Reclamo a Sernac de fecha 03 de Septiembre del 2015.
- A fojas 72: Formulario de objeciones de fecha 24 de Julio del 2015.
- A fojas 74 a 77: Respuesta en que se rechaza la objeción de la Sra. Patricia por estimarse conforme la transacción y compra que exige el sistema.
- A fojas 78 a 96: Reporte de transacciones del cliente de Agosto del 2013 a Marzo del 2016.

Octavo: Que, según da cuenta el documento de fojas 61, la denunciante objetó las compras internacionales con fecha 24 de Julio del 2015 a través del formulario "**Formulario Objeciones Posible Fraude**", el que en la parte superior izquierda dice: **PRESTO**. Dicho formulario está firmado por un ejecutivo comercial de dicha empresa.

Noveno: Que, si bien la denunciada no acoge las objeciones a las compras realizadas por Internet en el extranjero, no aclara en que consistió la investigación que dice haber realizado, ni siquiera señala desde que computador éstas se efectuaron, situación que no puede no estar al alcance de un Departamento de Fraude o Area de Análisis.

Décimo: Que, por otra parte, en dicha investigación hay falta de prolijidad, por cuanto en su carta respuesta al Sernac - documento de fojas 71- señala: "Con **fecha 20 de Junio de 2015** hemos recibido copia del reclamo interpuesto por doña Patricia del Carmen Diaz Acuña...", demás está decir, que éste se realizó en Sernac con fecha **20 de Agosto del 2015**.

Décimo Primero: Que, además, el documento de fojas 74, del **área Análisis, Regularización de Objeciones (ARO)** señala: "...Según el análisis realizado por nuestra área y en base a los antecedentes recopilados, se determina lo siguiente: "**Se rechaza la objeción**", agregando: "indicar a cliente que **compra realizada el 02-06-2015**, fue realizada con clave secreta bajo todas las medidas de seguridad necesarias para aprobar transacciones de este tipo". De dicho documento se

de
le
del
03
llo
de
n y
de
la
24
rio
rior
un
es a
no
ber
se
un
alta
ic -
2015
ñoa
éste
del
ala:
e a
"Se
que
lave
para
se

puede colegir que la denunciada simplemente **no revisó las compras realmente objetadas -todas de fecha 19 de Mayo del 2015-** lo que lleva también a concluir que el formulario que para tal efecto tienen, carece de sentido, pues según ellos mismos lo dicen, revisaron compras del 02-06-2015, lo que demuestra una desprolijidad absoluta en la prestación del servicio.

Décimo Segundo: Que, así las cosas, carecen de fundamento los descargos y alegaciones de la denunciada, respecto a que no hizo la denuncia, por cuanto, de los documentos que rolan en autos a fojas 50 a 53, consta que la denunciante, con fecha 20 de Agosto del 2015 denunció los hechos en Carabineros y a fojas 54, rola documento mediante el cual consta la denuncia en Fiscalía, ingresada con fecha 22 de Septiembre del 2015.

Décimo Tercero: Que, lo alegado de ser "solo intermediaria" entre el proveedor y consumidor, no tienen relevancia ni alteran lo que se ha venido señalando, por cuanto, al consumidor le asiste el derecho de reclamar en los términos que lo hizo.

Décimo Cuarto: Que, por otra parte, del reporte de transacciones acompañadas por las partes, se puede observar en general, que la denunciante no hace compras por Internet.

Décimo Quinto: Que, es un hecho de público conocimiento y que la denunciada no puede desconocer, que las tarjetas de créditos son vulnerables, al punto de que se ha llegado a hablar de "clonación", por cuanto éstas han podido ser utilizadas, no obstante que el usuario no la haya perdido, lo que demuestra el empleo de maniobras de alta complejidad y que no están al alcance del usuario, evitar.

Décimo Sexto: Que, por ello, es justamente el proveedor quien debe extremar las medidas de seguridad para que ello no ocurra.

Décimo Séptimo: Que, por tanto, las pruebas rendidas por la denunciada no alteran de manera alguna lo que se ha sostenido.

Décimo Octavo: Que, atendido los antecedentes aportados por la parte denunciante, apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se acogerá el denuncia infraccional de fojas 7 y siguientes, en contra de la empresa **WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA SUCURSAL ANTOFAGASTA**, representada por

LUIS PEREZ M., por haber incurrido en infracción al artículo 19.49
23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que se ha consu
acreditado la falta de seguridad del servicio prestado, (a)
actuando con negligencia en éste.

b) EN CUANTO A LO CIVIL

Décimo Noveno: Que, a fojas 11 y siguientes, doña Patricia b)
del Carmen Díaz Acuña, ya individualizada, interpone demanda
civil de indemnización de perjuicios, en contra de la empresa
WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA SUCURSAL ANTOFAGASTA,
representada por **LUIS PEREZ M.**, solicitando que le sea
anulada la deuda que asciende a \$ 500.000, y la suma de \$
3.000.000 por daño moral.

Vigésimo: Que, la parte demandante para acreditar los
perjuicios, acompañó en autós los documentos referidos en el
considerando Quinto del presente fallo.

Vigésimo Primero: Que, en concepto del Tribunal existe c)
relación de causalidad entre la infracción cometida y los
perjuicios ocasionados, y atendido al mérito de los
antecedentes apreciados conforme a la sana crítica
acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la
demanda civil de fojas 11 y siguientes, ordenando como daño
material, anular el monto de la deuda internacional, de fecha
19 de Mayo del 2015, por el monto de \$ 500.000.-

Vigésimo Segundo: Que, en cuanto al daño moral, con lo d)
declarado por los testigos Victor Hugo Cortes Andrades y Luis e)
Fernando Espinoza Donaide, de fojas 97 vuelta y siguientes,
como del documento de fojas 62, el Tribunal estima que
efectivamente la denunciante sufrió una aflicción síquica, en
por lo que se acoge y fija prudencialmente en la suma de
\$ 1.000.000.

Vigésimo Tercero: Que, la indemnización señalada
precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo
porcentaje de variación del IPC, determinado por el Instituto
Nacional de Estadística, entre el mes de Junio del 2015, mes
anterior al que objetó las compras internacionales, y el mes
aquel en que se verifique el pago.

VISTOS, además, lo previsto en las disposiciones
pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de
Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento y Ley N°

Artículo 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

- a) Que, se condena a la empresa **WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA SUCURSAL ANTOFAGASTA**, representada por **LUIS PEREZ M.**, a pagar una multa de **DIEZ U.T.M.**, por infringir lo preceptuado en el artículo 23 de la Ley N° 19.496.
- b) Que, se acoge la demanda civil deducida a fojas 11 y siguientes, por doña Patricia del Carmen Díaz Acuña y se condena a la empresa **WALMART CHILE COMERCIAL LIMITADA SUCURSAL ANTOFAGASTA**, representada por **LUIS PEREZ M.**, a dejar sin efecto la deuda internacional por la suma de \$ **500.000**, correspondientes a las compras de fecha 19 de Mayo del 2015, anulando la deuda dentro del plazo de diez días hábiles contados desde que quede ejecutoriada la presente sentencia y a la suma de \$ **1.000.000** por **daño moral**, reajustada en la forma señalada en el considerando Vigésimo Tercero del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquel en que se verifique el pago, con costas.
- c) Despachese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.
- d) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.
- e) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.

Ro1 N° 27.667/15-7

Dictado por doña Dorama Acevedo Vera. Juez Titular.-
Autoriza, doña Ingrid Moraga Guajardo. Secretaria Titular.-



PODER JUDICIAL
REPÚBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACIONES ANTOFAGASTA

Antofagasta, a veintiocho de septiembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada y, se tiene además, presente:

PRIMERO: Que el reclamo que formula la parte apelante en orden a que la sentencia definitiva no cumpliría las exigencias del artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, resulta impertinente en la medida que las mismas no le son exigibles desde que el contenido de las sentencias dictadas en los procedimientos de Policía Local se encuentran regulados en el artículo 17 de la Ley 18.287 y, ciertamente, con una disminución de las exigencias en la materia.

SEGUNDO: Que en cuanto al fondo del asunto lo primero que debe indicarse es que la denuncia que formulara la afectada se ve corroborada, en primer término, con la consistencia que ésta mantuvo a lo largo de todo el procedimiento, como asimismo, al recurrir a instancias administrativas y policiales reclamando de la situación que le afectaba.

En segundo lugar, la realización de operaciones en el extranjero, en un mismo día, con escaso tiempo entre ellas, respecto de bienes y servicios que sólo pueden ser entregados o prestados en Europa, dan cuenta de una situación anómala en el patrón de uso por años de la tarjeta, lo cual acrecienta la veracidad que puede atribuirse a la denuncia.

Estos elementos permiten presumir la efectividad de los hechos denunciados, esto es, que la afectada experimentó un fraude realizado por terceros con cargo a su tarjeta de crédito. Se trata de presunciones graves y directas y que no han sido contradichas en modo alguno por la denunciada, particularmente por la desprolijidad en la investigación practicada, como lo asienta la sentenciadora de primer grado, que en caso alguno puede desvirtuarla y antes bien, también constituye un elemento de corroboración pues no hace sino informar de la anormalidad de las operaciones.





PODER JUDICIAL
REPÚBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACIONES DE AGRARIA

TERCERO: Que encontrándose establecido que el denunciante experimentó un fraude realizado por terceros que cargaron la compra de bienes y servicios a su tarjeta de crédito, debe convenirse con la sentenciadora que ello importa para la denunciada un incumplimiento de su deber de seguridad en el servicio prestado pues la actividad ilícita necesariamente debió perpetrarse por la fragilidad de los sistemas implementados al efecto que, por lo pronto, fueron incapaces de detectar el patrón anómalo en el empleo de la tarjeta de crédito.

CUARTO: Que la circunstancia que el Ministerio Público archivara -y prontamente-, la investigación criminal sólo da cuenta que en esa sede no contó con antecedentes que permitieran desarrollar actividades conducentes al esclarecimiento de los hechos, desde el punto de vista penal, pero nada admite considerarlo como un elemento que permita descartar la existencia del mismo y, como ya se señaló, dar cuenta de la consistencia de la denunciante en persistir en su denuncia ante todos los organismos competentes.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA**, con costas del recurso, la sentencia apelada de fecha siete de mayo del año en curso, escrita a fs. 103 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Rol 109-2016 (PL)

Pronunciada por la **Segunda Sala**, integrada por los Ministros Titulares Sr. Dinko Franulic Cetenic, Sra. Myriam Urbina Perán y Abogado Integrante Sr. Mario Varas Castillo. Autoriza la Secretaria Subrogante Sra. Marcela Sepúlveda Mori.



que la
ros que
jeta de
e ello
eber de
ilícita
de los
fueron
de la

isterio
riminal
tes que
s al
penal,
permita
ló, dan
stir en

en los
Civil,
ada de
103 y

**DINKO
FRANULIC CETINIC
MINISTRO**

**MYRIAM
URBINA PERAN
MINISTRO**

**MARIO
VARAS CASTILLO
ABOGADO INTEGRANTE**

**MARCELA
SEPULVEDA MORI
SECRETARIA (S)**

istros
Urbina
toriza



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Antofagasta integrada por Ministro Presidente Dinko Franulic C., Ministra Myriam Del Carmen Urbina P. y Abogado Integrante Mario Enrique Varas C. Antofagasta, veintiocho de septiembre de dos mil dieciséis.

En Antofagasta, a veintiocho de septiembre de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



0177921466407

