

**HUECHURABA, dieciocho de agosto de dos mil quince**

**ROL 380.598-8**

**VISTOS:** Denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes; Documentos probatorios de fojas 10 y siguientes, 34 y siguientes y 60 y siguientes; Se Hace Parte y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios de fojas 32 y siguientes; Acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba de fojas 45 y siguientes; Escrito Formula Descargos de fojas 53 y siguientes; Contestación a la demanda de fojas 53 y siguientes; Téngase presente de fojas 79 y siguientes.

**Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que a fojas 1 y siguientes rola denuncia infraccional interpuesta por don RODRIGO MARTINEZ ALARCON, abogado, Director (s) Regional Metropolitano de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos 333 piso 2, Santiago, en contra de ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LTDA., RUT N° 77.910.620-9, representado legalmente por don GONZALO MAUREIRA VON BISCHOFFHAUSEN, se ignora profesión u oficio, todos domiciliados en Avenida del Valle N° 737, piso 3, comuna de Huechuraba, región Metropolitana.

Se funda en que el SERNAC en ejercicio de sus facultades legales ha detectado que el proveedor ha infringido en reiteradas ocasiones las disposiciones sobre seguridad en el consumo de bienes y servicios. En particular ha tomado conocimiento a partir del reclamo formulado por doña PRISCILA BAHAMONDEZ CAMPOS, que el día 30 de marzo de 2012 la consumidora fue víctima del robo de todas sus tarjetas y documentos, dándose cuenta del robo el 02 de abril de 2012, momento en el cual procede al bloqueo de todas sus tarjetas.

Pero el día 08 de mayo de 2012 recibe el estado de cuenta de su tarjeta PRESTO y se percata que se le estaba cobrando \$28.050 correspondientes a una compra de combustible hecha en una estación de servicio el día 30 de marzo. La Sra. Bahamondez desconoce absolutamente haber realizado esa compra, y en el comprobante de pago de la transacción impugnada se aprecia que evidentemente la firma del voucher es disconforme con la de la Sra. Bahamondez. Ante el reclamo de la consumidora, la denunciada efectuó en el mes de mayo un abono provisorio por los \$28.050, sin embargo este fue anulado en junio del mismo año. Por esto la consumidora estampó un reclamo ante el SERNAC, del cual se dio el traslado respectivo sin obtener respuesta favorable.

Es por esta falta de profesionalidad que el SERNAC formula su denuncia, ya que toda empresa debe tomar los resguardos necesarios para evitar deficiencias como la reclamada.

Alega infracción a los artículos 3 inciso 1° letra a) y d), 12 y 23 de la ley 19.496. Que el equilibrio jurídico dañado solo puede restablecerse sancionándose a la empresa por este tribunal.

Solicita una sanción de 50 UTM por cada norma infringida. Señala que las normas de protección de los consumidores son de responsabilidad objetiva.

**SEGUNDO:** Que a fojas 32 Se hace parte doña PRISCILA LISSETTE BAHAMONDES CAMPOS, contadora, domiciliada en Aves del Paraiso 498, Maipú.

En el primer otrosí de su presentación deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor denunciado en autos. Señala los siguientes perjuicios:

DAÑO EMERGENTE: \$49.410 desglosados en: movilización (micro): \$23.600; movilización (metro): \$21.960; gastos de notaría \$2.000; fotocopias \$800 y certificado de Bloqueo de documentos \$1.500.

DAÑO MORAL: Sufrimiento, tiempo invertido en la solución del problema, amén de la atención descortés e indiferente de la demandada, insomnio y problemas en su trabajo por permisos reiterados: \$55.902.

En total \$105.312 o la suma que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas.

**TERCERO:** Que a fojas 45 y siguientes rola Acta de comparendo de estilo que se celebra con la asistencia de todas las partes.

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

La parte denunciante viene en ratificar la denuncia de autos, solicitando se acoja en su integridad, con costas.

La parte demandante viene en ratificar la demanda de autos, solicitando se acoja en todas sus partes, con costas.

La parte denunciada y demandada viene en formular descargos y contestar la demanda civil por escrito, solicitando su rechazo, con costas.

#### PRUEBA DOCUMENTAL

La parte denunciante viene en ratificar y reiterar los antecedentes acompañados a la denuncia y rinde prueba, con citación.

La parte demandante viene en reiterar y ratificar los antecedentes acompañados a la demanda y rinde prueba, con citación.

La parte denunciada y demandada no rinde prueba documental.

#### PRUEBA TESTIMONIAL

No se rinde.

#### PETICIONES

La parte denunciante de SERNAC solicita se aperciba a la contraria a fin de que acompañe a estos autos el detalle de transacciones realizados por la denunciante y demandante del periodo marzo a noviembre de 2012 y el correspondiente registro documental o de audio del bloqueo de tarjeta de crédito titular y adicional que realizó la demandante el 02 de abril de 2012.

La parte demandante y la denunciada y demandada no formulan peticiones.

**CUARTO:** Que a fojas 53 rola escrito que Formula Descargos a la denuncia infraccional presentado por la parte denunciada y demandada, solicitando su completo y total rechazo.

Señala que la demandante doña PRISCILA BAHAMONDES CAMPOS celebró con su parte un contrato de crédito en virtud del cual obtuvo la aprobación de una línea de crédito que utilizaría a través de la tarjeta PRESTO. Que, para que los movimientos puedan ser realizados por medio de la tarjeta, es necesario que se

utilice la clave secreta asignada a la tarjeta y configurada por el propio usuario, cuya administración es de su responsabilidad exclusiva. Que la tarjeta se empezó a utilizar ininterrumpidamente por la demandante, siendo los montos adeudados informados mensualmente a través de los estados de cuenta, proporcionando al cliente toda la información necesaria para el oportuno cumplimiento de sus obligaciones.

Sin embargo la demandante alega que existe un cobro que no le corresponde asumir, \$28.050 correspondientes a un cobro de combustible. Se fundamenta en que dicha compra hubiera sido realizada por un tercero, sin su consentimiento. Que el día 30 de marzo de 2012 habría sido víctima de un robo, dándose cuenta el 02 de abril momento en el cual bloquea sus tarjetas. Lamentablemente la compra objeto de esta controversia habría sido realizada antes de 48 horas previas al bloqueo.

Que se agrega en la denuncia que el hecho de que la Sra. Bahamondes no fue quien realizó la compra se puede corroborar con la copia del comprobante de pago donde la firma es evidentemente disconforme con la suya. Señala que el contrato establece la obligación de los clientes de bloquear su tarjeta dentro de las 48 horas siguientes al siniestro y de esta manera el seguro cubrirá todos los cobros realizados en ese período. En este caso particular, y a pesar de tratarse de un "robo" y no de extravío o hurto, el cliente solo se dio cuenta después de transcurridas las 48 horas posteriores a la compra que impugna. Reitera que para que dicha transacción fuese posible, es indispensable que se haya utilizado la clave secreta, cuyo resguardo es responsabilidad del usuario. Que aun si hubiera un voucher con firma disconforme, ello no acredita que la compra haya sido realizada sin consentimiento de la cliente, o incluso por la misma cliente. Si se dio lugar a la venta a pesar de la disconformidad ello implicaría responsabilidad del vendedor por no objetarla.

Si no fue la titular quien realizó los giros, fue alguien que tenía en su poder la tarjeta y la clave en su conocimiento. Si se trataba de un tercero sin autorización, el cliente debió advertir la pérdida de su tarjeta, caso en el cual queda cubierta de los movimientos ocurridos desde el bloqueo hasta 48 horas hacia atrás, como dispone el contrato.

Señala que en el caso de marras se perfeccionaron válidamente los correspondientes contratos, el principal que se celebró por escrito con PRESTO, y los nuevos contratos de crédito dependientes del anterior, cada vez que se utilizó la tarjeta. Que un medio idóneo para otorgar la aceptación a través de una tarjeta de crédito es proporcionando la clave secreta. En conclusión, que se perfeccionó el contrato principal y respecto del contrato de crédito impugnado se creó al menos la apariencia de consentimiento, siendo la contraria la que debe acreditar que este se encontraba viciado. El hecho de que existe una clave secreta de única propiedad del cliente y que el contrato establezca la obligación de dar aviso del robo dentro de 48 horas, hace que no sea procedente sancionar a su parte por su cobro, toda vez que el cliente deberá demostrar que no realizó dicha compra y no fue realizada con su consentimiento. De lo contrario sería muy fácil burlar el sistema, realizando compras con una tarjeta de crédito y después desconociéndolas sin mayores pruebas que una firma en el voucher disconforme, que incluso el mismo cliente puede realizar.

Que, en el comprobante de entrega de tarjeta y sobre con clave secreta la demandante declara recibir conforme la tarjeta de crédito PRESTO, y un sobre sellado con clave secreta para acceso a cajero automático.

Señala que los deberes exigidos por el artículo 12 A fueron cumplidos, a saber, se celebró un contrato previo con el cliente, del cual se entregó copia, en el cual se establecía claramente las condiciones para el otorgamiento y uso de la tarjeta en cuestión. Que, en caso de las tarjetas de crédito, la manera de determinar la aceptación inequívoca es a través de un proceso lógico, se infiere de los hechos. En este caso, la utilización de la clave constituye un elemento suficiente. Si es que fue un tercero y no se dio aviso de la pérdida, hurto o robo, debe aplicarse el principio de responsabilidad conforme al cual las personas deben responder de sus conductas negligentes. Que, según el inciso tercero de dicho artículo, el contrato se perfecciona antes del envío de la confirmación escrita del mismo, y que su parte cumplió con esta obligación enviando los respectivos estados de cuenta.

Que el cliente siempre fue libre para elegir la celebración del contrato principal con PRESTO, y en virtud de él sabía las condiciones de su uso. Que estas condiciones siempre fueron respetadas por su parte.

Si el cliente alega que en este caso sólo hay una apariencia de compra consentida por ella, deberá explicarlo y acreditar fehacientemente sus dichos.

Señala que de los hechos es dable presumir la obligación de la representada. Que, de los antecedentes conocidos en esta causa, el hecho que puede deducirse es que los giros o transacciones fueron efectuados por el usuario o por un tercero que tenía conocimiento de su clave, lo cual es responsabilidad del usuario. Que una sola presunción puede constituir plena prueba cuando, a juicio del tribunal, tenga caracteres de gravedad y precisión suficientes para formar su convencimiento. Ambas se dan en el caso de marras.

Que, siendo hoy masivos los medios digitales a través de los cuales se forma el consentimiento, esto es fundamental para la agilidad que requiere la vida del comercio en la actualidad. Pues bien, si tan solo bastara con que el consumidor desconociera aquellas transacciones que aparecen en los sistemas informáticos y para las cuales es requisito la digitalización de la clave secreta, todo el sistema carecería de sentido, y habría que volver a los antiguos medios de pago.

Se solicita por tanto el rechazo de la denuncia de autos y que se condene en costas al denunciante.

**QUINTO:** Que a fojas 58 rola Contestación a la demanda, solicitando se rechace en todas sus partes, con costas.

Se fundamenta en lo expuesto al formular descargos a la denuncia, agregando: Que el artículo 3 de la Ley 19.496 al hablar de "daños" que deben ser indemnizados se refiere sólo a aquellos que sean antijurídicos, y en este caso puede haber daño pero no se deben a una actitud dolosa o negligente de su parte. Que el mismo artículo 3 citado señala que estos daños serán indemnizables en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y en este caso su parte no ha incumplido con ninguna obligación, puesto que siempre ha entregado información veraz y oportuna, un servicio diligente y dado estricto cumplimiento a todas las disposiciones contractuales y legales pertinentes.

Que, en efecto, es el demandante quien no ha cumplido con las obligaciones que le corresponden como consumidor, puesto que el artículo 3 letra d) es también un deber, velar por la seguridad en el consumo.

**SEXTO:** Que a fojas 79 rola escrito Téngase presente de la parte denunciante de SERNAC, que para un mejor acierto del fallo hace presente consideraciones de hecho y de derecho que pueden ilustrar a este sentenciador al momento de fallar estos autos.

**SEPTIMO:** Que, analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica y entendiéndose por sana crítica aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconseja la razón y el criterio racional puesto en juicio, este sentenciador concluye que, en virtud de las probanzas acompañadas por la parte denunciante y que rolan en el proceso, considera acreditadas las infracciones cometidas por la demandada en cuanto infractor a los artículos 3 d), 12 y 23 de la Ley 19.496.

De la prueba acompañada, especialmente la copia del voucher acompañado a fojas 23 y 36, con firma disconforme con la que aparece en las fotocopias de cédulas de identidad acompañadas a fojas 14, 37 y 38, se puede establecer que la demandante de autos no fue quien realizó dicha transacción, lo cual incluso fue aceptado inicialmente por PRESTO, quien realizó un abono provisional en su cuenta emitida en mayo de 2012, para después anularlo el mes siguiente (fojas 21 y 22). Si bien a la consumidora se le había otorgado una clave secreta, en la transacción reclamada no fue utilizada, sino que la persona que concurrió a hacer la compra firmó un voucher, y el dependiente que recibió este debió haber cotejado las firmas oportunamente, pudiendo detectarse acá una irresponsabilidad del proveedor al no instruir adecuadamente a sus dependientes en este aspecto.

Se regulará la multa prudencialmente, considerando la gravedad del hecho y el monto disputado. Respecto a la indemnización de perjuicios, no se les dará lugar por no haber sido acreditados, sin perjuicio de ordenar que se deje sin efecto el cobro indebido.

**Y TENIENDO PRESENTE:** las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496;

**RESUELVO:**

**EN LO INFRACCIONAL:**

- Ha lugar a la denuncia infraccional de fs. 1 y siguientes, CONDENASE a Administradora de Créditos Comerciales Presto Líder, representada por don GONZALO MAUREIRA VON BISCHOFFHAUSEN, ya individualizados en autos, a una multa de dos (2) Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá pagar dentro de quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del art. 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio.

**EN LO CIVIL:**

- Se hace lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en fs. 32 y siguientes, en contra de Administradora de Créditos Comerciales Presto Líder, representada por don GONZALO MAUREIRA VON BISCHOFFHAUSEN, ya individualizadas, en cuanto se le condena a dejar sin efecto los cobros

indebidamente realizados a doña PRISCILA BAHAMONDES CAMPOS, por el monto de \$28.050.

**Ejecutoriada que sea la presente sentencia, Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.**

**Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.**

**Dictada por el Juez Titular FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI;  
Autoriza don EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ, Secretario Titular del  
Tribunal.**

A large, stylized handwritten signature in black ink, appearing to be 'Eduardo Navarro de la Paz', written over the typed name of the Secretary.

C.A. de Santiago

Santiago, veintitrés de marzo de dos mil dieciséis.

A fojas 116, 117, 118 y 119: a todo, téngase presente.

**Vistos:**

**Se confirma** la sentencia apelada de dieciocho de agosto de dos mil quince, escrita a fojas 88 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1742-2015.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por la Ministra señora Pilar Aguayo Pino y por el Abogado Integrante señor Jaime Guerrero Pavez. Autoriza el (la) Ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Santiago, veintitrés de marzo de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE HUECHURABA

HUECHURABA, catorce de abril de dos mil dieciséis.  
Cúmplase.

**CAUSA ROL N° 380.598-8**

HUECHURABA, 14.04.2016.

Con esta fecha, notifique por carta certificada, la resolución que precede a RODRIGO MARTINEZ ALARCON – BEGOÑA CARRILLO GONZALEZ.

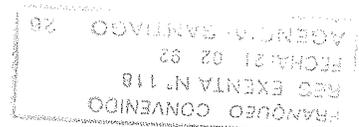
001495

ROL: 380.598-8

SEÑOR: RODRIGO MARTINEZ ALARCON  
TEATINOS 333, PISO 2.  
SANTIAGO



4253



NOTA: Con la Ley 19.841  
esta carta deberá ser entregada  
cualquier persona adulta de este dom

