

HUECHURABA, diecinueve de junio de 2015

ROL 485.876-8

VISTOS: Denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes; documentos probatorios de fojas 15 a 42; Acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba de fojas 44 y siguientes; descargos de fojas 52 y siguientes; documentos probatorios de fojas 56 y siguientes.

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes rola denuncia infraccional deducida por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por don RODRIGO MARTINEZ ALARCON, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, en contra de ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA, RUT 77.910.620-9, representada por don GONZALO MAUREIRA VON BISCHOFFSHAUSEN, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Del Valle N° 737, Ciudad Empresarial, comuna de Huechuraba.

Los hechos en que se funda la denuncia son que el Servicio tomó conocimiento del reclamo de doña MARIA ISABEL DIAZ PADILLA, quien el día 04 de mayo de 2013, al pagar su cuenta, se entera que desde su tarjeta de crédito PRESTO se han realizado, sin su autorización, 6 giros que suman \$700.000, a través de diversos cajeros automáticos. Esto, entre el 02 y 16 de abril del mismo año.

La consumidora procedió a realizar el reclamo ante la empresa denunciada declarando el siniestro con fecha 05 de mayo de 2013, para hacer efectivo su seguro contratado, por falsificación y/o adulteración de banda magnética, contenida en la cláusula 3) de la póliza.



La empresa aseguradora, en su informe de liquidación de siniestro de fecha 05 de junio de 2013 manifiesta que, tras analizar la cobertura, consideran que amerita el rechazo del siniestro y no corresponde el pago de la indemnización, con motivo de que el siniestro denunciado no cumple con la totalidad de requisitos, ya que "el seguro define como materia asegurada y otorga una cobertura adicional al monto girado desde un cajero automático por el propio asegurado producto del forzamiento al que se vea sometido con el objeto de que maliciosamente terceros deseen retirar dinero con cargo a su tarjeta o el robo de dinero girado una vez efectuada la transacción, dentro de un radio de 400 metros a la redonda respecto a la ubicación del cajero desde el cual se retiró el dinero".

Se señala por el denunciante que la aseguradora no ha respetado y ha incumplido lo pactado con la consumidora, perjudicándola al estimar arbitrariamente que el evento reclamado no está cubierto.

Asimismo, indica que considera insuficiente la respuesta, ya que la cláusula 3) de la póliza de seguros estipula:

"3) Falsificación y/o Adulteración de Banda Magnética: Cubre a consecuencia de la falsificación, modificación o copia de la banda magnética de la tarjeta del asegurado por parte de un tercero, para realizar transacciones fraudulentas a través de los medios de autorización y/o captura electrónica que pueden ser efectuadas con cargo a la tarjeta Presto del asegurado. No se considerará falsificación ni adulteración de la banda magnética de la tarjeta el uso no autorizado que se haga de la numeración de la misma a través de internet."

Se señala por la parte denunciante que el proveedor no ha respetado los términos del contrato de seguro, escudándose en que la



aseguradora, en su reporte, califica los eventos erróneamente privando arbitrariamente a la consumidora del seguro contratado, excluyendo en su liquidación el evento sucedido.

En virtud de esto y del nulo interés de la denunciada por esclarecer los hechos, la consumidora concurrió el 02 de julio de 2013 a estampar un reclamo ante el Servicio, y al dársele traslado del mismo a la denunciada ésta respondió que los cargos proceden plenamente dado que fueron realizados con la tarjeta Presto, y para realizar este tipo de transacciones se requiere la utilización de una contraseña personal, cuyo conocimiento, uso, resguardo y confidencialidad es de exclusiva responsabilidad de la consumidora.

Al no arrojar resultados positivos el proceso de mediación realizado por el Servicio es que se pone el caso en conocimiento de este tribunal.

El derecho aplicable según el denunciante en primer lugar apunta a que este tribunal es competente para conocer de esta materia en razón de que es en la comuna de Huechuraba que la denunciada tiene domicilio, y donde se dio inicio a la ejecución de la infracción.

Se señala que las normas infringidas por la denunciada son en particular los artículos 12 y 23 inciso 1º de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Respecto a la sanción, se solicita se condene a la denunciada al pago del monto máximo de multa contemplada en la ley, a saber 50 UTM por cada artículo infringido.

Se hace presente que las normas de la ley citada son de responsabilidad objetiva, no debiéndose por tanto probar dolo ni culpa en la conducta del infractor.



SEGUNDO: Que en el tercer otrosí de la presentación de fojas 1 y siguientes se acompañan bajo el apercibimiento legal correspondiente:

- a) Copia del Formulario Único de Atención de Público N° 7032736 y del respectivo traslado a la denunciada
- b) Copia simple de los estados de cuenta emitida el día 03 de junio de 2013 en donde constan los giros impugnados
- c) Copia simple tabla de posiciones y otros cargos de la tarjeta Presto
- d) Copia simple de respuesta área análisis, Regulación de Objeciones (ARO)
- e) Copia simple de HUICHAS de TRX's donde constan los avances
- f) Copia simple de formulario de aviso de siniestro
- g) Copia simple de liquidación emitida por la aseguradora ACE Seguros S.A.
- h) Copia simple de solicitud de incorporación de seguro de protección por mal uso y clonación de tarjeta y robo con violencia en cajero automático y certificados de cobertura
- i) Copia simple de carta respuesta al traslado enviada por el proveedor al Servicio con fecha 08 de julio de 2013

TERCERO: Que a fojas 44 rola Acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba de fecha 17 de enero de 2014, celebrada con la asistencia de la parte denunciante de SERNAC, representada por su apoderado doña DENISSE REYES MUÑOZ, y por la parte denunciada de ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LTDA (PRESTO S.A.) representada por u apoderada doña KARIN ROSENBERG DUPRE.

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

La parte denunciante viene en ratificar la denuncia de fojas 1 y siguientes solicitando sea acogida íntegramente, con ejemplar condenación en costas.



La parte denunciada viene en contestar denuncia infraccional, formulando descargos por escrito, solicitando el rechazo de la acción deducida por los argumentos ahí expuestos, con expresa condenación en costas.

PRUEBA DOCUMENTAL

La parte denunciante viene en ratificar los documentos ya acompañados en autos y acompaña:

- Set de 2 sentencias que versan sobre hechos similares a los denunciados en autos.

La parte denunciada no presenta prueba documental.

PRUEBA TESTIMONIAL

Por la parte denunciante rinde testimonio la consumidora doña MARIA ISABEL DIAZ PADILLA, cédula de identidad N° 10.445.239-6, domiciliada en Pasaje El Esfuerzo 4052, La Florida, quien previamente juramentada expone:

Preguntas de tacha

Para que diga si tiene algún interés en el resultado del juicio

- Lo único, que la deuda desaparezca por cuanto la desconoce totalmente

Para que diga si puede calificar dicho interés como de tipo económico

- No

No se formula tacha a la testigo

Señala que fue a pagar una cuota de \$67.245 el día 04 de mayo de 2013 y al sacar el cupón de pago le aparecía que debía \$120.000. Se dirigió a Servicio al Cliente, donde un joven que atendía le dijo y le mostró que se habían realizado varios giros en cajeros automáticos. Ella pidió se bloqueara su tarjeta, y él le respondió que la tarjeta se encontraba bloqueada por posible fraude. Él sacó la cuenta de cuanto le correspondía pagar, por un avance y unas zapatillas, siendo el monto total \$67.245 monto que ella pagó.

Entonces, la testigo fue a Carabineros a hacer la denuncia correspondiente, la citaron dos veces en la fiscalía y en la segunda ocasión le dijeron que cerraban el caso por falta de prueba. La



enviaron al Banco Estado donde le informaron los lugares donde se habían realizado los giros mas que no era posible mostrarle grabaciones de las cámaras.

La testigo intentó hacer efectivo un seguro que mantenía con Líder pero le informaron que no era posible, ya que debía denunciar el siniestro dentro de los 5 días siguientes, y ya que ella se enteró con posterioridad a esto, recurrió al SERNAC.

La parte denunciante pregunta a la testigo si Presto le informó de donde se realizaron los giros y los pasos a seguir en caso de fraude, a lo cual ella responde que le entregaron unos papeles donde salía donde se habían realizado los giros, pero nadie le explicó los pasos a seguir.

La parte denunciada no formula preguntas.

PETICIONES

No se formulan.

CUARTO: Que a fojas 52 rolan Descargos formulados por ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA representada por doña KARIN ROSENBERG DUPRE.

Los hechos en que se fundan son los ya expuestos en autos.

Las excepciones opuestas son:

En primer lugar falta de legitimación pasiva de la denunciada, con motivo de que esta no tiene giro relativo a la actividad aseguradora, la cual es regida por normas de orden público, sólo pudiendo ser ejercida por entidades constituidas como compañías aseguradoras, carácter que la denunciada no ostenta.

Se alega que la infracción habría sido cometida por la compañía aseguradora, a saber ACE S.A., mientras que la denunciada siempre ha actuado con sujeción a la ley.

Por todo esto indica se puede concluir que la denuncia debe ser desestimada por falta de legitimación pasiva.



A continuación la denunciada formula el descargo de que no ha cometido infracción alguna, afirmando no le cabe responsabilidad por cuanto:

- La tarjeta no ha sido bloqueada
- La consumidora tiene una clave secreta cuya custodia es de su responsabilidad

Señala que la denunciante es la única que puede haber realizado las compras, por cuanto la tarjeta no estaba bloqueada, y cada vez que se efectúa un giro es necesario ingresar la tarjeta de crédito y digitar una clave secreta, cuyo conocimiento y custodia es exclusivo del cliente.

Niega infracciones a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, asegurando que su actuar en todo momento fue diligente.

Solicita absolver de la imposición de toda multa, y que en caso de considerarse existe responsabilidad de su parte, se imponga una multa en su límite inferior, condenando en costas a la denunciante.

QUINTO: Que entre fojas 56 y 81 rolan sentencias en casos de características similares al de estos autos.

SEXTO: 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, en particular la Solicitud de Incorporación de Seguro en cuya cláusula 3) se aprecia claramente representado el hecho ocurrido a la consumidora, considera acreditadas las infracciones cometidas por la demandada en cuanto infractor a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.

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



EL HUECHURABA
ABRIL
A

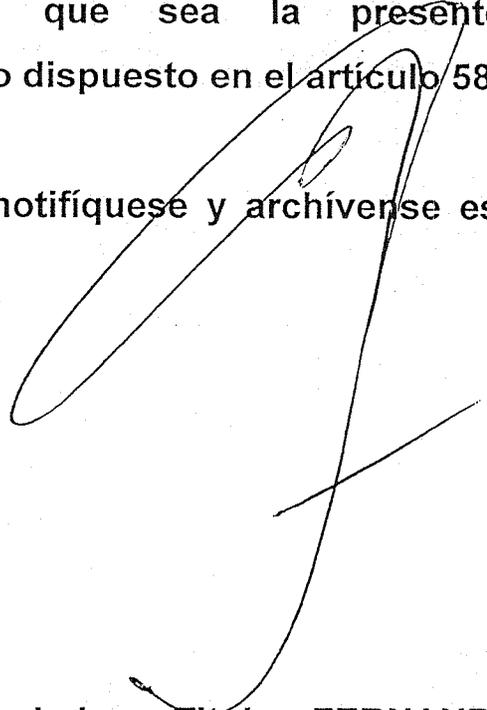
RESUELVO:

- Ha lugar a la denuncia infraccional de fs. 1 y siguientes, CONDENASE a ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA representada por don GONZALO MAUREIRA VON BISCHOFFSHAUSEN, ya individualizados en autos, a una multa de veinte (20) 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.

- Que se condena a ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA al pago de las costas de la causa.

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.

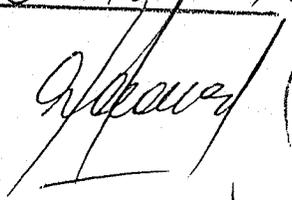


Dictada por el Juez Titular FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI; Autoriza don EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ, Secretario Titular del Tribunal.



FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL

HUECHURABA 04.12.2015



C.A. de Santiago

Santiago, once de mayo de dos mil dieciséis.

A fojas 108 y 109: a todo, téngase presente.

Vistos:

1° Que, la denunciada infraccional opuso la excepción de falta de legitimidad pasiva, confiriéndose traslado y evacuándose éste por la parte denunciante en estrados.

2° Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley N°18.287, esta Corte se pronunciará sobre dicha excepción.

3° Que, conforme a los hechos de la denuncia, la denunciada incurrió en incumplimiento de la cláusula tercera del contrato que, en fotocopias, rola a fojas 28, situación que otorga legitimación pasiva en la presente causa.

Por estas consideraciones, se rechaza la excepción opuesta por la denunciada en su presentación de fojas 52.

Se confirma la sentencia apelada de diecinueve de junio de dos mil quince, escrita a fojas 82 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-334-2016.

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 Oscar Torres Zagal. Autoriza el (la) Ministro de fe de esta **Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago**.

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

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA



HUECHURABA, dos de junio de dos mil dieciséis

Cumplase.
Notifíquese.



CAUSA ROL Nº 485.876-8

HUECHURABA, 02.06.2016.

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

CAUSA ROL Nº 485.876-8

RODRIGO MARTINEZ ALARCON
TEATINOS 50, PISO 2
SANTIAGO.



FRANQUEO CONVENIDO
RES. EXENTA Nº 118
FECH

7247

002378

NOMBRE	ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LTDA.
DOMICILIO	NVA.TAJAMAR.OFIC.201 555 LAS CONDES
TRIBUTO	MULTAS LEY DE TRANSITO (JPL)

RUT	77910620-9
FOLIO	1075319
CAJERO	Nadia Pichuante (externo)

CAUSA ROL N°485876-2013-8 CONSUMIDOR

UNIDAD GIRADORA

CUENTAS	VALOR
MULTAS LEY DE TRANSITO (JPL)	919980
SUB TOTAL	919.980
I.P.C.	0
INTERESES	0
TOTAL A PAGAR	919.980

1. Válido únicamente con la firma y timbre del Cajero Municipal.
 2. La presente Orden de Ingreso Municipal, deberá exhibirse en un lugar visible para la fiscalización de los Señores Inspectores Municipales.
 3. Pagos fuera de plazo devengará el reajuste correspondiente y una multa de 1,5% por mes de atraso.
 4. Recuerde, el pago de su Patente Comercial vence el 31 de enero y 31 de julio de cada año o el próximo día hábil siguiente.
 5. Toda modificación de razón social, representante legal, socios, fusión, absorción, división, rut, transferencias y/o traslados, deben ser comunicados al Departamento de Patentes Comerciales.
 6. La construcción de obras de urbanización o de edificación de cualquier naturaleza, sean urbanas o rurales, requerirán permiso de la Dirección de Obras Municipales, a petición del propietario, de conformidad a la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.

UNIDAD GIRADORA
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

FECHA DE EMISION
18/10/2016

FECHA DE PAGO
31/10/2016

VENCIMIENTO DE PAGO

Firma y Timbre del Cajero