



HUECHURABA, once de abril de dos mil diecisiete

ROL 695-2017-8

VISTOS: Denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes; Acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba de fojas 47; Descargos a la denuncia de fojas 52 y siguientes; Y los documentos de la causa.

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes rola denuncia infraccional deducida por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, Director Regional Metropolitano, por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333 piso 2, Santiago, en contra de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A., representada legalmente por su gerente general don MICHEL AWAD BAHNA, ambos domiciliados en Avenida Del Valle N° 737 piso 5, Ciudad Empresarial, Huechuraba.

Se funda en que el SERNAC en ejercicio de sus facultades legales ha detectado que el proveedor ha infringido las disposiciones que detallará. El SERNAC ha tomado conocimiento a partir del reclamo interpuesto ante el Servicio por la consumidora doña CARMEN SAN MARTIN MONROY en contra del proveedor denunciado, con ocasión de la negativa de éste de responder frente a transacciones de dinero imputadas a la cliente y que ella no reconoce como propios. La Sra. SAN MARTIN, titular de Tarjeta de Crédito Líder Mastercard, le señaló al Servicio que el día 05 de septiembre de 2016 se acercó a una sucursal de SUPERMERCADO LIDER con el fin de pagar su cuenta, ya que no había recibido sus estados de cuenta. El dependiente de LIDER que la atendió le indicó que tenía una deuda sin pagar por un monto muy superior a lo que ella estimaba, de acuerdo a las compras que había realizado. Por ello la Sra. SAN MARTIN solicitó un estado de cuenta detallado, percatándose que en la emisión de fecha 24 de agosto de 2016 aparece un traspaso de deuda internacional por un monto de \$480.556. Al continuar revisando estados de cuenta anteriores, de junio y julio de 2016, advirtió que existían transacciones que desconocía, puesto que no fueron efectuadas por ella ni por terceros con su autorización. Estas consisten en una suscripción a Netflix, transacción con origen USA, y una serie de compras que aparecen realizadas en GBR. Todas estas compras tienen su monto expresado en dólares americanos, y los estados de cuenta señalan que la tarjeta de crédito a la cual se encuentran asociados termina su serie numérica con los números 4078, en circunstancias que la tarjeta de crédito Líder Mastercard de la Sra. SAN MARTIN termina con los números 5018.

Ante lo acontecido la Sra. SAN MARTIN estampó un reclamo ante la empresa LIDER, esperando le entregaran una solución. Sin embargo,



al no obtener respuesta, se encontró en necesidad de concurrir ante el SERNAC, a efectos de iniciar el procedimiento de mediación correspondiente. En virtud de éste, el 06 de octubre de 2016 LIDER entregó respuesta al reclamo, señalando estar "...a la espera de la documentación sustentaría que debe enviar el comercio en que se realizó la transacción en un plazo máximo de 60 días...", Sin perjuicio de ello, de manera transitoria realizarían un abono en la cuenta del cliente por un monto equivalente a los cargos objetados, abono que sería definitivo en caso de determinar que existió una irregularidad.

La respuesta del proveedor no resulta satisfactoria, debido a que sólo entrega una solución temporal a la consumidora. Por consiguiente, estando comprometidos los derechos de los consumidores, el SERNAC decidió formular una denuncia, debido a la falta de deber de profesionalidad y seguridad que la ley exige para las empresas.

Considerando que los hechos expuestos constituyen una clara infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), y toda vez que las gestiones de medición realizadas por el SERNAC no arrojaron resultados positivos, en virtud de las facultades que confiere el artículo 58 letra f) de la LPC ponen los antecedentes del caso en conocimiento de este Tribunal.

Señala que se han infringido los artículos 3 letra a) y d), 12 y 23 de la LPC.

- Infracción al artículo 3 letra a): La consumidora afectada no ejerce su derecho de libre elección del servicio.

- Infracción al artículo 3 letra d): SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. es una entidad financiera experta en su rubro, debiendo conocer las medidas de seguridad relacionadas al uso de una tarjeta de crédito. La titular de la tarjeta por su parte es un agente inexperto en el rubro financiero, y si bien debe observar un comportamiento responsable, no le es exigible el conocimiento o administración de medidas de seguridad relacionadas con sistemas informáticos complejos. Además, es un hecho público y notorio la vulnerabilidad de los sistemas informáticos asociados al uso de tarjeta de crédito. En el presente caso, LIDER permite la realización de diversas operaciones por parte de terceros desconocidos del consumidor, sin su asentimiento. Ello evidencia que el proveedor en este caso no ha cumplido con su deber de seguridad, vulnerando un derecho básico de la consumidora. Asimismo, en sus respuestas LIDER no incluyó ningún elemento tendiente a acreditar la diligencia que ha debido observar. La actitud de la empresa consistente en desconocer la responsabilidad que implica el deber de seguridad en el consumo, sin dar una solución concreta y completa a la consumidora, implica que de forma manifiesta contradice los deberes de buena fe que todo contratante debe observar en la



22

JUZGADO
RABA
9206

ejecución de un contrato. Sobre él recae la carga de probar que se ha comportado con la diligencia requerida.

- Infracción al artículo 12: El deber de seguridad que recae sobre las entidades financieras se encuentra incorporado al vínculo contractual existente entre consumidor y proveedor. Por consiguiente cuando ocurren delitos o defraudaciones que afectan el patrimonio del titular, se configura un irrespeto de las condiciones del servicio.

- Infracción al artículo 23: El proveedor prestó un servicio negligente al no cumplir con estándares mínimos de seguridad. Además, no se tomaron los resguardos propicios al momento que el consumidor informó a LIDER de lo sucedido. Producto de esta notoria negligencia se provocó un perjuicio manifiesto a la consumidora, quien debe hacerse responsable de una deuda basada en contrataciones y transacciones electrónicas que no realizó, ni autorizó a terceros que hicieran. A mayor abundamiento indica que la Sra. SAN MARTIN no puede probar el hecho negativo de no haber revelado su clave secreta ni datos de su tarjeta.

Este Tribunal, señala, es competente para conocer de esta causa, dado que la infracción se ha iniciado en la casa matriz de la denunciada, ubicada en esta comuna.

Solicita condenar a la denunciada al máximo de multas, aplicando una sanción de 50 UTM por cada infracción cometida, con costas.

SEGUNDO: Que a fojas 47 rola Acta de comparendo de estilo, que se celebra con asistencia de los apoderados de ambas partes.

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

La parte de SERNAC viene en ratificar la denuncia de autos, solicitando el máximo de multas, con costas.

La parte denunciada viene en formular descargos por escrito.

PRUEBA DOCUMENTAL

La parte de SERNAC viene en reiterar los documentos acompañados al proceso, con citación.

PRUEBA TESTIMONIAL

No se rinde.

PETICIONES

No se formulan.

TERCERO: Que a fojas 52 y siguientes doña JAVIERA INZUNZA RIVEROS, abogada, en representación de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. viene

JUZGADO DE POLICIA LOCAL HUACHUMABA
SECRETARIO



en formular descargos a la denuncia, solicitando su rechazo, con costas, por los siguientes fundamentos:

Reseña los hechos denunciados. Luego, en primer término, niega que su representada haya tenido algún grado de responsabilidad en los hechos relatados, y niega que se haya cometido alguna infracción o falta, debiendo SERNAC acreditar los supuestos que configurarían las presuntas contravenciones.

En conformidad con el protocolo establecido para el desconocimiento por transacciones internacionales, cuando esto ocurre se genera un requerimiento interno que implica la espera de la documentación sustentaría que debe enviar el comercio en que se realizó dicha transacción, para lo cual se espera un plazo de 60 días. Durante el tiempo intermedio, se realiza un abono en la cuenta del cliente por un monto equivalente a los cargos que se objetan, abono que se consolida en caso de no recibirse los antecedentes solicitados a Mastercard.

Hace presente que la clienta otorgó tarjetas adicionales a dos personas, y con fecha 18 de enero de 2016 declaró haber asignado número e ingresado clave secreta para la tarjeta LIDER Mastercard terminada en los números 5018, obligándose a adoptar todas las medidas de resguardo necesarias para evitar su divulgación y eventual mal uso por parte de terceros. Cabe recordar que el artículo 3 letra d) de la LPC prescribe también el deber de los consumidores de "evitar los riesgos que puedan afectarles". Constituye una máxima de la experiencia que las transacciones no reconocidas por el titular de una tarjeta sólo pueden realizarse previa digitación de la clave secreta, cuyo resguardo es de responsabilidad del titular de la misma, de modo que cabe la duda respecto a la posibilidad de que alguien del círculo cercano de la denunciante hubiere podido tener acceso a la tarjeta y pudiere haber tenido acceso a su clave secreta.

Finalmente señala que, de acuerdo al historial de reclamo, no es efectivo que las transacciones desconocidas hubieren sido realizadas con una tarjeta terminada en los números 4078, pues tal como se refleja en el abono, todas fueron realizadas con la tarjeta terminada en la cifra 5018.

De conformidad a lo expuesto, sostiene que su parte no ha vulnerado la LPC de manera alguna, muy por el contrario siempre ha ajustado su actuar al cumplimiento de las exigencias legales y procurando dar solución oportuna a las inquietudes de sus clientes, de modo que niega la existencia de responsabilidad contravencional, destacando que la denunciante no ha aportado elementos que permitan imputar tal responsabilidad, debiendo ser desestimada en todas sus partes la denuncia. En subsidio de ello solicita se le sancione con una multa en su tramo inferior.



74

Finalmente, señala que la denunciante pretende que se apliquen 3 multas de 50 UTM cada una. Si se analizan las imputaciones contenidas en la denuncia, se observa que todas se refieren a un mismo hecho. Invoca la aplicación del principio *non bis in ídem*, que se vulnera con esta pretensión, pues la denunciante invoca sanciones que dicen relación con un mismo hecho.

En cuanto a las costas, solicita su parte no sea condenada en costas, ya que ha tenido motivo plausible para litigar y no resultará totalmente vencida.

Por tanto solicita absolver a su representada de la imposición de toda multa, en subsidio imponer una multa en su límite inferior, considerando el principio *non bis in ídem*, todo ello sin costas.

CUARTO: 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 denunciada en cuanto infractor a los artículos 3 letras a) y d), 12 y 23 de la Ley 19.496.

Este sentenciador puede apreciar, de la prueba rendida, que el proveedor ha vulnerado el derecho de la consumidora afectada a la libre elección del servicio, a la seguridad en el consumo, que no ha cumplido los términos en que se contrató el servicio y con esta conducta negligente causó un perjuicio a la consumidora.

Se observa en los documentos denominados Estados de Cuenta Internacional de Tarjeta de Crédito, que se acompañan a fojas 24, 26 y 30, que efectivamente se realizaron transacciones internacionales, en dólares americanos, en USA y GBR. Estos cobros son a todas luces indebidos, y resulta además incomprensible que estos cobros se le realicen a la Sra. SAN MARTIN, dado que en estos documentos se consigna un número de tarjeta terminado en los dígitos "4078", lo cual no corresponde con el número de tarjeta perteneciente a la consumidora, el cual de acuerdo a los Estados de Cuenta Nacional, que rolan a fojas 25, 28 y 31, y según el documento denominado Comprobante de Activación de Clave Secreta (fojas 58), termina en los dígitos "5018". No cabe sino concluir que dichos cobros son improcedentes.

Por su parte, hay que considerar además que la medida adoptada por el proveedor para dar solución a esta situación, consistente en realizar un abono de carácter transitorio a la cuenta de la consumidora, a la espera de mayores antecedentes, resulta del todo insuficiente para resarcir el perjuicio provocado, puesto que sólo es una solución temporal al problema. No se observa que se ha ofrecido, posteriormente, una solución definitiva, ya que no se



acreditó por medio alguno en el proceso que dicho abono haya pasado a ser permanente, aun en circunstancias que al momento del comparendo de estilo ya habían transcurrido largamente los 60 días indicados por el proveedor para solicitar la documentación sustentaría de las transacciones desconocidas.

No se condenará en costas a la denunciada, por haber tenido motivo plausible para litigar y no haber sido totalmente vencida.

Y visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287, 19.496 y el artículo 2317 del Código Civil.

RESUELVO:

- **HA LUGAR** a la denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes, condénase a ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A., representada legalmente por su gerente general don MICHEL AWAD BAHNA a pagar una multa de (10) diez Unidades Tributarias Mensuales cada una, la que deberá pagar dentro del quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del artículo 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio.

- Cada parte asumirá sus costas.

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

24 Mayo 2007.



[Handwritten signature]



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

HUECHURABA, catorce de agosto de dos mil diecisiete.

Por instrucción verbal de SS., certifico que la sentencia de autos, se encuentra ejecutoriada, con su multa pagada.

CAUSA ROL N° 695-2017-8



ORDEN DE INGRESO

HUECHURABA

FOLIO : 2512

NOMBRE SERVICIOS Y ADMINIST.DE CREDITOS COMERCI	RUT 077085380-K	FECHA GIRO 09/08/2017
---	---------------------------	---------------------------------

DIRECCION
AV. DEL VALLE Nº 737

ROL/PLACA 695-2017	FECHA PAGO 09/08/2017	VENC. PAGO 09/08/2017
------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

TIPO DE TRIBUTO

OBSERVACIONES
PAGA MULTA POR INFRACCION A LA LEY DEL CONSUMIDOR CAUSA ROL 695-2017-8

DENOMINACION	CUENTA	TOTAL
OTRAS MULTAS JPL (CON EXCEPCIÓN TRANS	115-08-02-001-999-006	467,870

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 urbano o rurales, requerirán permiso de la Dirección de Obras Municipales, a petición del propietario, de conformidad a la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.



SUBTOTAL	467,870
REAJUSTE	0
MULTA	0
TOTAL	467,870