

Proceso Rol N° 17.649-5-2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, trece de enero de dos mil dieciséis.

VISTOS ;

A fs.12 y rectificada a fs.28 don **Claudio Arturo Verdugo Cárdenas**, Ingeniero en Minas, domiciliado en calle María Teresa N° 6220, depto.301, Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Multicaja S.A. (Soc. Adm. de Redes Transaccionales y Financieras S.A.)** representada por don Javier Etcheberry Celhay, ambos con domicilio en calle Phillips N° 84 piso 5, comuna de Santiago, fundando sus acciones en la circunstancia de haberse infringido por la denunciada las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, en la prestación del servicio ofrecido; en atención a las siguientes circunstancias:

1) Que, con fecha 19 de febrero de 2015 se habría registrado en la web de **Multicaja** para cargar dólares a su cuenta **Paypal** para comprar a través de la plataforma **eBay**, que en ese momento al registrar sus antecedentes la web señalada en el campo definido no reconoce su Rut 7.209.563-4, por tal razón, decide insistir esta vez anteponiendo un cero (07.209.563-4), lo que finalmente funciona, entregándole una verificación positiva de su registro en el sistema.

2) Que, encontrándose registrado habría procedido a realizar una transferencia electrónica de dinero desde su cuenta corriente por la suma de \$ 32.614.-, correspondiente al monto que pretendía utilizar para adquirir un producto en **eBay**; que enseguida, habría accedido a su sesión en la web de **Multicaja**, en la que se desplegaba un mensaje indicando que la validación y actualización de la transacción bancaria podría tardarse hasta dos horas; que, en consecuencia habría consultado nuevamente su cuenta **Paypal** varias horas después de efectuada la transferencia, no obstante el importe no aparecía reflejado.

3) Que, con posterioridad se habría comunicado con el callcenter de **Multicaja**, donde le informaron que se habrían presentado varios problemas con el sistema de transferencias y que el dinero sería

regresado a su cuenta corriente en el plazo de 24 horas, lo que sin embargo no habría ocurrido.

4) que, con fecha 23 de febrero de 2015 habría recibido un correo de parte de Multicaja, en que se le habría indicado que por un error suyo al ingresar un cero a su Rut se habría producido un problema y que dentro del plazo de 5 días le devolverían su dinero, indicando que internamente habrían corregido sacando el cero de su Rut, lo que hasta ese momento no era efectivo.

5) Que, luego de varias llamadas y correos, Multicaja habría procedido con fecha 26 de febrero de 2015 a devolver el dinero a su cuenta corriente y corregir su Rut en el proceso de verificación, pudiendo constatar ese mismo día que el sistema estaba operativo en la forma que corresponde, viéndose reflejada la transferencia exitosamente en su cuenta Paypal, habiendo utilizado con posterioridad el servicio sin inconvenientes.

6) Que, de los hechos descrito formuló reclamo ante SERNAC, habiendo contestado Multicaja con fecha 30 de marzo de 2015, sosteniendo que el problema habría obedecido a un error cometido por él, en su calidad de usuario al registrar el N° de Rut, lo que posteriormente habría sido rectificado en la base de datos sin inconvenientes; estimando que esto no resultaría efectivo, puesto que la forma en que efectuó el registro era la única que el sistema aceptó en esa oportunidad, sin que fuera rechazada ni tampoco corregida automáticamente, como habría correspondido.

Por estas razones solicita se condene a la denunciada al máximo de la multa que establece la Ley N° 19.496 y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$50.000.- por concepto de lucro cesante y la suma de \$ 2.212.000.- por daño moral, más intereses, reajustes y costas; **acciones que fueron notificadas a fs.31.**

A **fs.66** se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del denunciante y demandante y del apoderado de la denunciada y demandada, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO :

a) En el aspecto infraccional :

PRIMERO: Que, la parte denunciante sostiene que el proveedor denunciado -*Multicaja S.A.*- habría incumplido los términos del servicio acordado, toda vez que habiendo efectuado una transferencia de fondos desde su cuenta corriente a su cuenta Paypal mediante el servicio de Multicaja ofrecido en su portal web, dicha transferencia no se habría hecho efectiva, por lo que no pudo concretar la transacción que deseaba en el portal de compras eBay, reversándose los fondos a su cuenta corriente sólo 7 días después de efectuada la transferencia, habiéndole atribuido la responsabilidad en el fracaso de la operación, al hecho de anteponer un cero a su Rut al momento del registro, lo que estima no sería efectivo puesto que habría sido la única manera de registrarse sin que el sistema lo rechazara o bien corrigiera automáticamente como es usual en otros sitios web, estimando que por tales circunstancias la denunciada ha infringido las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que, Multicaja S.A. al contestar la querrela a fs.33, señala que el servicio promocionado "*Agrega dólares a la cuenta Paypal*", requiere que los usuarios que deseen acceder por primera vez cumplan copulativamente dos requisitos, registrarse en línea en el sitio web de Multicaja y vincular su cuenta Multicaja con su cuenta Paypal; que, en el proceso de registro se le solicita el número de cédula de identidad y de serie de la misma, información validada en línea con el Registro Civil, y luego se le solicita ingresar los datos de la cuenta bancaria, de la que debe ser titular, puesto que el Rut debe coincidir, procediendo posteriormente a efectuar la vinculación entre las cuentas para así realizar la transferencia de fondos, que una vez hecha esta transferencia los sistemas internos de Multicaja de manera automática descargarían las transferencias efectuadas por los usuarios durante el día y asignándolas al usuario registrado, donde resultaría fundamental la identidad del Rut entre la cuenta de transferencia y el usuario registrado, poniéndose finalmente el monto transferido en dólares en la cuenta Paypal, lo que se realizaría dentro de un plazo máximo de 15 minutos. Que, tratándose de la operación efectuada por el actor, al momento de registrarse en el sitio web, el día 19 de febrero de 2015, su Rut no fue aceptado en la celda

establecida, por lo que decidió hacerlo anteponiendo un cero, pudiendo quedar registrado, efectuando una transferencia por \$ 32.614.-; que al respecto sostiene que el efectuar esta operación de registro, el sistema implementado por Multicaja no pudo reconocer el Rut, esto debido a que se encontraba en marcha blanca y con una sobredemanda que hizo que los sistemas que se conectan con el Servicio de Registro Civil e Identificación colapsaran, por lo que algunos Rut no pudieron ser reconocidos ni validados, entre otros el del denunciante, que en el nuevo intento efectuado, esta vez anteponiendo el cero, que es irrelevante puesto que el número sigue siendo el mismo, y dada la intermitencia de la conexión con el Registro Civil, el sistema habría funcionado dándose por terminado el proceso de registro, por lo que el querellante efectuó la transferencia señalada; que sin embargo, al efectuar la comparación de los RUT no se produjo la identidad automática entre estos, ya que el actor al anteponer el cero quedó registrado con 07.209.563-4, de tal forma que la transferencia quedó como anónima, que en definitiva estos hechos corresponderían a una inadvertencia de buena fe de su parte correspondiente a la configuración inicial del sistema y dentro del contexto de marcha blanca y sobredemanda, estimando que siendo el segundo día de lanzamiento del servicio les era imposible prever tal situación, lo que ya habría sido subsanado; que respecto a la devolución del dinero, el retardo también habría obedecido a la sobredemanda del servicio, puesto que habrían tenido varias solicitudes, que habrían generado atrasos en los procesos de reintegro, pues estos se harían de forma manual, estimando que su parte no ha infringido norma alguna de la Ley N° 19.496, por lo que solicita el rechazo de las acciones interpuestas en su contra.

TERCERO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287, y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil; que a su vez, la Ley N° 18.287 en su artículo 14 inciso 1 faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa, consistente en prueba testimonial de la parte denunciada - a fs. 66 y ss- y en documentos acompañados por ambas partes, que serán invocados cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia.

CUARTO: Que, analizados los antecedentes del proceso, y de acuerdo a lo señalado por la propia denunciada en su libelo de defensa de fs.33 y siguientes, es posible dar por establecido que el servicio ofrecido por la empresa Multicaja S.A., correspondiente a la posibilidad de transferir por su intermedio, dinero entre una cuenta corriente nacional y una cuenta Paypal en dólares, el día 19 de febrero de 2015 presentó deficiencias en su funcionamiento, fallando la conexión que permitía validar el Rut del usuario, la que habría tenido un comportamiento intermitente y que además, el sistema aceptaba y validaba un Rut al que se le antepusiera un cero, sin corregir automáticamente el defecto matemático, manteniendo el cero en el registro, provocando una alteración en el sistema automático de comparación y conexión del Rut entre la cuenta bancaria de origen y la de destino, impidiendo en ese caso, que los fondos transferidos llegaran exitosamente a cargarse en la cuenta Paypal del actor.

QUINTO: Que, sin embargo la parte denunciada argumenta en su defensa, que tal deficiencia habría obedecido a la marcha blanca del servicio y a una sobredemanda que hizo colapsar la conexión con el Servicio de Registro Civil e Identificación, que no le resultaría imputable, sin que el defecto del sistema que permitía registrarse anteponiendo un cero, haya sido posible de prever al momento del lanzamiento del servicio, puesto que se trataba de una situación de borde.

SEXTO: Que, tales alegaciones serán desestimadas, toda vez que la empresa denunciada, en cumplimiento de su deber de profesionalidad, al lanzar un nuevo sistema al mercado debe necesariamente impetrar las medidas para soportar en su sistema, las transacciones que los usuarios desean realizar, más aún, como lo ha reconocido expresamente, cuando el lanzamiento de este servicio fue precedido de una fuerte campaña publicitaria para incentivar su uso, sin que sea dable que la deficiencia en la prestación del servicio se excuse en una sobredemanda del mismo definida de esta forma por la propia denunciada.

SÉPTIMO: Que, asimismo utilizando similar criterio, deber rechazarse la defensa esgrimida por la querellada en orden a que no era previsible el defecto del sistema que permitía la posibilidad de registrarse anteponiendo el cero, provocando una distorsión en la información, que provocó, en el caso de autos, que se no pudiera concretar exitosamente el cargo de dinero en la cuenta Paypal del actor, puesto que tal defecto del sistema debió haberse previsto, utilizando los estándares exigibles a una empresa como la denunciada, cuyo giro mercantil profesional es precisamente los servicios de redes transaccionales y Financieras.

OCTAVO: Que, el artículo 23 de la Ley N° 19.496 señala: “ Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”; que, en la especie el proveedor denunciado, habría sido negligente en la prestación del servicio debido a deficiencias en la calidad del mismo, en la forma señalada en las motivaciones anteriores, provocando menoscabo al consumidor, al no poder concretar la transacción que quería debido a que los fondos no llegaron oportunamente a su cuenta Paypal como debía ocurrir de acuerdo a la oferta hecha por la empresa denunciada.

NOVENO: Que, en mérito de lo señalado en las consideraciones precedentes, se concluye que la parte denunciada de *Multicaja S.A.*, ha infringido lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496 al actuar de manera negligente en la prestación del servicio, causando menoscabo al consumidor debido a deficiencias en su calidad, que impidieron que se concretara exitosamente la transferencia de fondos por lo que no pudo realizar la transacción para la cual había proveído tales fondos, debiendo en consecuencia acogerse la denuncia infraccional de fs. 12.

b) En el aspecto civil:

DÉCIMO: Que, la parte de don Claudio Verdugo Cárdenas deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando se condene a Multicaja S.A. a pagar la suma de \$ 50.000.- por lucro cesante y la suma de \$ 2.212.000.- por concepto de daño moral.

UNDÉCIMO: Que, si bien de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en la especie, la parte demandante no acompañó antecedentes suficientes que permitan dar por acreditado el monto y procedencia de las indemnizaciones que reclama respecto del lucro cesante y el daño moral, los que deberán siempre ser acreditados para dar lugar a ellos, puesto que la simple molestia dada por el fracaso en la realización de la transacción, que posteriormente se habría concretado de manera exitosa como lo expone el propio actor, resulta

insuficiente para establecer que haya sufrido daño moral entendido por el menoscabo a su tranquilidad de espíritu y la alteración profunda de sus emociones; debiendo en consecuencia rechazarse la demanda civil deducida a fs. 12 y rectificada a fs. 28.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinente de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 23, 50, 51, 56 y 61 de la Ley 19.496 sobre protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se acoge la querrela de fs.12 y se condena a **Multicaja S.A.** representada por don **Javier Etcheberry Celhay** a pagar una multa equivalente en pesos a **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)**, por infringir lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

b) Que, se rechaza la demanda civil deducida a fs.12 y su rectificación de fs.28 deducida por don Claudio Verdugo Cárdenas, por no haberse acreditado, el monto y procedencia de las indemnizaciones solicitadas.

c) Que, cada parte pagará sus costas.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el tiempo legal, en contra del representante legal ya individualizado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el registro de sentencia del Tribunal.

Notifíquese personalmente o por cédula

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS- Secretaria