

Temuco, once de mayo de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Don Justo Ernesto Gutiérrez Scheitzer, empresario, RUT 13.729.499-0, domiciliado en Patricio Lynch N°780, depto 902, de Temuco, interpuso denuncia por infracción a la ley 19.496, en contra de Comercial Eccsa S. A. RUT 83.382.700-6, representado por don Gerardo Castillo, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N°656, de Temuco, que funda en que desde hace varios años tiene en su poder una tarjeta de crédito en Ripley, que le fue otorgada por dicha empresa para aprovechar una oferta del momento y que sólo ocupó en esa oportunidad y nunca más volvió a usarla.

Agrega que, con fecha 11 de junio de 2016, recibió dos mensajes de textos, donde informan que se realizó una compra por \$170.532, con su tarjeta Ripley en Soovpay, lo que en definitiva consistía en dos cargos por \$171.571.- a su cuenta, que se habría realizado en el extranjero, en Singapur, según datos de Ripley.

Expresa que, inmediatamente tomó el teléfono llamando a la tienda Ripley, para bloquear la tarjeta, dado que no era quien estaba efectuando las compras, sin embargo alcanzaron a hacer dos transacciones por el mismo monto, por lo que hizo el reclamo correspondiente, el que resultó negativo, señalando que no había condición de error en las transacciones.

Señala que, con fecha 7 de julio de 2016 solicitó más información en la tienda y le dicen que en enero de 2016 hubo cambio de clave secreta en su cuenta y que para generar la compra se utilizó dicho número de su tarjeta, número de confirmación y clave secreta correspondiente a dicha tarjeta. Nunca solicitó una nueva clave secreta. Tampoco ha viajado al extranjero y menos a Singapur, donde se habían realizado las transacciones.

Indica que, con fecha 5 de agosto de 2016 fue enviado a Dicom por empresa Ripley.

Invoca el artículo 20 y 23 de la ley 19.496, que reproduce, pues el querellado y demandado ha actuado en forma absolutamente negligente, en razón de bajo ninguna justificación vende un producto inapto e inseguro para el uso de las personas en el sistema financiero, que igual vulneraron la seguridad de este, realizando compras en otro lado, sin su autorización, debiendo más encima pagar dichas compras, pues Ripley lo envió a Dicom.

Que, a fojas contestando la querella, don Rodrigo Gómez Andereya, abogado, por la querellada y demandada, alega la inexistencia del actuar negligente de parte del proveedor. Señala que con fecha 31 de diciembre de 2013, el querellante contrató la Tarjeta Master Card Ripley, con vencimiento para los días 5 de cada mes.

Expresa que, de acuerdo a los registros de su representada, con fecha 12 de septiembre de 2016 -dos meses después de las transacciones- el querellante presentó desconocimiento de transacciones internacionales, que detalla.

Indica que una vez que se tomó conocimiento de la situación que afectó al querellante, se realizaron todos los análisis correspondientes, con el fin de detectar el posible fraude reclamado; sin embargo, no fue posible corroborar los hechos, ya que la transacción se realizó sin reparos y conforme al protocolo de aceptación para este tipo de operaciones, es decir con presencia de la Tarjeta Ripley, la cual se encontraba plenamente vigente, activa y operativa a la fecha de las transacciones.

Señala que, revisado el sistema AURIS para validar el reclamo, con la finalidad de obtener los datos necesarios que ayudaran con el análisis del caso, se obtuvieron los siguientes antecedentes:

a) Transacciones realizadas a nivel internacional, las cuales el querellante desconoce.

b) Cliente indica en formulario de desconocimiento que en el momento en que se realizaron las transacciones que desconoce, la tarjeta no se encontraba en su poder, ya que la EXTRAVIÓ el día 1º de julio de 2016, en circunstancias que no especifica (el plástico [Tarjeta Ripley] recién presenta bloqueo con fecha 11 de julio de 2016, por motivo "extravío".)

Conforme a Informe de Análisis de Desconocimiento N°TAM20161300, de fecha 12/09/2016, correspondiente al Área de Análisis, de la Gerencia de Riesgo Operacional Banco Ripley, se concluyó que se rechazó la objeción planteada por el querellante, atendida toda la argumentación anterior.

Se rechazó la objeción ingresada habida cuenta que las transacciones fueron realizadas con clave secreta PIN PAS, por lo que el uso, entrega y resguardo de esta clave es absoluta responsabilidad del cliente. En efecto, se revisó la plataforma comercial ITF con la finalidad de obtener los datos personales del cliente, las causas del bloqueo del plástico (Tarjeta Ripley) y las pizarras que mostrasen su comportamiento, obteniéndose las siguientes conclusiones: a) El cliente-querellante no ha presentado cambio de clave única e embozado de plástico e fechas cercanas a las transacciones desconocidas; y b) El plástico, presentó bloqueo recién con fecha 11 de julio de 2016, por motivo "xtravío". Además, se revisó el sistema monitor con la finalidad de analizar el comportamiento transnacional del cliente.

En otras palabras, se determinó que no existen errores ni intentos fallidos de uso de la clave secreta por parte del querellante; no se aprecian errores ni intentos fallidos de uso de la clave secreta ni comportamiento

sospechoso por monto, horario y lugar de; las transacciones fueron correctamente ejecutadas, contando con todas las medidas de validación pertinentes (validación del número completo de la tarjeta, fecha de vencimiento y respectivo código de verificación); la tarjeta a la fecha de realizadas las transacciones no se encontraba bloqueada por robo y/o extravío; no presentaba documentación que acreditara robo o hurto de sus documentos (constancia en Carabineros); en otras palabras la tarjeta se encontraba plenamente vigente y operativa.

Señala que, por último la realización de una transacción a nivel internet internacional, no requiere la presencia del cliente en el extranjero como lo pretende hacer ver la querellante, basta que el portal web en que se opere la tarjeta sea extranjero, para que pueda realizarse perfectamente la transacción a través de un computador desde Chile.

En consecuencia, no se configura ninguna infracción, por lo que termina solicitando el rechazo de la denuncia, con costas.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1º) Que, don Justo Ernesto Gutiérrez Scheitzer interpuso denuncia por infracción a la ley 19.496, en contra de Comercial Eccsa S. A. por cuanto es titular de una tarjeta de crédito Ripley, que le fue otorgada por dicha empresa, a la que con fecha 11 de junio de 2016 se le hicieron dos cargos por \$171.571, de lo que se enteró porque recibió dos mensajes de texto que se le informaba, por lo que de inmediato llamó a la tienda para bloquear la tarjeta, ya que no era él quien estaba efectuando las compras, no obstante lo cual las compras se habían realizado. Agrega que ellas se hicieron en Singapur, según se lo informó Ripley. Desconoce las transacciones, pero la denunciada no ha aceptado su reclamo. Agrega además, que se informó la deuda que estas transacciones, que desconoce, originaron en su línea de crédito.

2º) que, la denunciada ha contestado solicitando el rechazo de la denuncia, ya que no existe actuar negligente de su parte. Según sus registros, el denunciante desconoció las transacciones con fecha 12 de septiembre de 2016, dos meses después de realizadas, por lo que se realizaron los análisis correspondientes, concluyendo que la transacción se realizó sin reparos y conformes al protocolo de aceptación para este tipo de operaciones, es decir con presencia de, la Tarjeta Riplye, que se encontraba plenamente vigente, activa y operativa a la fecha de las transacciones, ya que presentó bloqueo por extravío el 11 de julio de 2016.

3º) Que, no existe discusión entre las partes que el querellante contrató con la querellada "Comercial Eccsa S. A." (Tiendas Ripley) uno de los productos que

ofrece, la línea de crédito a través de la Tarjeta Ripley, línea de crédito en que se le hicieron dos cargos por un producto o servicio que no se ha determinado por el proveedor, asociados a compra por internet en comercio internacional. El consumidor querellante desconoce haber hecho las transacciones que originan dichos cargos y la querellada sostiene que recibido el reclamo el área de Análisis de la Gerencia de Riesgo Operacional Banco Ripley, determinó que no había clonación o captura de datos de la banda magnética, pues los cargos se hicieron con la tarjeta y clave del titular, de modo que la discusión es acerca de si las compras o cargos fueron hechos por el querellante o por un tercero, violentando la seguridad que el proveedor emisor de la tarjeta debe otorgar al consumidor en la utilización de este producto financiero.

4º) Que, la denunciada ha presentado como parte de su prueba, el Informe de Análisis de Desconocimiento que realizó la empresa, señalando dentro de su comportamiento que desde octubre de 2014 el cliente no realizó transacciones en comercios internet, antes de las transacciones que desconoce y que la misma tarjeta presentó rechazos posteriores. Del mismo informe se puede extractar que el día 11 se intentaron hacer tres transacciones, resultando las dos primeras -que corresponden a las objetadas- aprobadas (una a la 22:04:34 horas y la otra a las 22:08:32) y la tercera (a las 22:14:32) denegada. También existe otro intento el día 14, a las 00:27:18 horas, también denegado. En el mismo informe se señala que las transacciones que han sido objetadas lo fueron al comercio SMOOVPAY (EC), indicando como lugar de operación Singapur

4º) Que, si es obligación del proveedor otorgar seguridad en los servicios que ofrece, debe en cumplimiento de dicha obligación, contar con suficientes sistemas y procedimientos que permiten identificar, evaluar, monitorear y detectar oportunamente operaciones fraudulentas...", no se vislumbra cómo esos sistemas y procedimientos no han podido detectar que los movimientos objetados se realizaban en el comercio internacional vía internet, en un escaso periodo de tiempo del mismo día, con un mismo proveedor y que escapa a toda su conducta habitual -en cuanto no realiza transacciones internacionales e incluso discute que no usa habitualmente la tarjeta, lo que no ha alegado la querellada-, todo lo cual incumple la normativa que la Superintendencia respectiva ha dictado al respecto. Así la Circular N°3.435, señala que deben contar con tecnologías adecuadas que permitan desarrollar sistemas de alertas, **con el propósito de identificar y detectar operaciones inusuales.** Por su parte, la Circular 3.444, señala que deben contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el

menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de estos y **comportamientos que no estén asociados al cliente** : las operaciones que han dado lugar a los cargos en la cuenta del querellante son de todo punto de vista inusuales, que el sistema debió necesariamente detectar -si existe-, ya que además de escapar a los comportamientos asociados al cliente, además que su lugar de operación es Singapur. Tampoco es capaz este sistema prevenir una segunda oportunidad de cargos, ante el mismo comercio, produciéndose la negativa de una tercera, al parecer, por el bloqueo que hace el propio consumidor. No resulta razonable que el consumidor haya realizado dos transacciones el día 11 de julio de 2016 y ese mismo día solicite el bloqueo de la tarjeta; por el contrario, ello es demostrativo que no era quien estaba realizando la transacción.

5º) Que, la circunstancia de que aparezca en el informe de Análisis realizado por el proveedor querellado, que el bloqueo de la tarjeta haya sido por extravío, no resulta compatible con el hecho de que el actor haya acompañado a los autos la tarjeta. Más bien, lo importante es que el bloqueo se produce el mismo día en que se realizaron las transacciones objetadas.

6º) Que, el proveedor ha discutido que la tarjeta estaba operativa y vigente y que su informe de análisis determinó que no había patrones de fraude resulta insuficiente para eximirse de responsabilidad, puesto que aparte de los razonamientos que se han consignado precedentemente, que dan antecedentes de haber ocurrido un fraude en perjuicio del consumidor, el proveedor no ha entregado -siquiera- antecedentes que expliquen cuál fue la transacción realizada, si correspondió a la compra de un producto o la contratación de un servicio, quien fue su beneficiario, antecedentes con los que obviamente debe contar, pues es el profesional de la relación de consumo y cuenta con mayor información.

7º) Que, en consecuencia este sentenciador ha llegado a la conclusión de que la querellada por una parte, no ha probado, debiendo hacerlo, que los cargos se hayan realizado con la tarjeta original del actor, y por la otra, los cargos, tanto en su número, oportunidad, contratación con un mismo comercio internacional vía internet, lugar de operación resultan totalmente ajenos a la conducta que el consumidor querellante ha tenido en su relación con el proveedor, que claramente evidencian un fraude, que el sistema operativo del proveedor no ha podido evitar, incumpliendo negligentemente sus obligaciones ofrecidas y contratadas, esto es que la utilización de la tarjeta es segura y no sujeta a fraudes gracias a los sistemas de seguridad que el mismo proveedor

ofrece, incumplimiento que obviamente causa menoscabo al consumidor, desde que se le hacen cargos no realizados ni consentidos por él, obligándolo a un pago indebido o quedar en deuda morosa si no lo hace, infringiendo con ello el artículo 23 de la ley 19.496, razón por la cual será acogida la querella en definitiva, como se dirá en la conclusión de esta sentencia.

8º) Que, lo sostenido por este sentenciador en las sentencias que la querellada menciona en su defensa, no obsta a la conclusión a que se ha llegado en ésta, por cuanto obedecen a cuestiones fácticas distintas: Así en "Lastra con Presto", la consumidora había entregado las claves y en "Castaings con Líder" la consumidora desconocía operaciones, demostrándose en el proceso que sí las había realizado, además que no existían patrones de fraude, pues ella operaba mediante sistema de avances y todas se habían realizado de forma presencial en el mismo local.

9º) Que, no obsta a acoger la querella el hecho de que ella se dirija en contra de Comercial Eccsa S. A. y la tarjeta aparezca emitida por Ripley, pues este es el nombre con el que la querellada y los otros comercios asociados -como Banco y Tarjetas- operan, correspondiendo ellas al mismo grupo económico, por el cual es conocido por el público consumidor, contratándose -por lo general- la tarjeta en los locales de Ripley, donde opera como tal Comercial Eccsa S.A. Por lo demás, en la propia comparecencia del abogado representante de la denunciada se individualiza que lo hace por "Comercial Eccsa S. A. (Tiendas Ripley".

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

10º) Que, en el primer otrosí del escrito de fojas 1, don Justo Ernesto Gutiérrez Scheitzer, fundado en los hechos de su denuncia de lo principal, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de "Comercial Eccsa S. A.", solicitando el pago de la suma de \$403.268.- por daño material y \$6.000.000.- por daño moral, con costas.

11º) Que, el artículo 3º letra e) de la ley 19.496 establece el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, de modo que, por haberse estimado que el proveedor demandado es responsable de incumplimiento, al haber actuado negligentemente en la prestación del servicio, por lo que teniendo presente, además, el hecho de que el demandante ha acreditado en el proceso ser titular de la tarjeta de crédito en que se hicieron los cargos, y por tanto víctima de los mismos, que justifica su legitimación para demandar, es procedente acoger la demanda respecto de los perjuicios que se acrediten efectivamente en el proceso.

12º) Que, el demandante ha demandado por daño material la suma de \$403.268.-, representado por los gastos en que ha debido incurrir en la compra del producto; en realidad, lo que se demanda es la suma que el actor debió cancelar para cubrir el pago de lo adeudado por las sumas imputadas indebidamente, más sus intereses y gasto de cobranza y operacionales, como queda de manifiesto cuando en la denuncia señala que debió pagar. Dicho pago se encuentra acreditado con el comprobante de transferencia que rola a fojas , por lo que conforme se ha determinado que los cargos lo han sido indebidamente, por no adoptar el proveedor las medidas de seguridad que evitaran el fraude, debe acogerse la demanda por este concepto.

13º) Que, en cuanto al daño moral que se demanda el actor lo funda en las molestias que la conducta de la denunciada y demandada le ha ocasionado, con un comportamiento indiferente a su problema, remitiendo la deuda a DICOM, lo que le afecta por ser empresario, ya que no tiene acceso al crédito.

14º) Que, si bien el actor no ha rendido prueba especial para acreditar este daño, pero como lo ha señalado la Excelentísima Corte Suprema (Causa Rol 3876-2001) "el daño moral, desde que afecta el fuero íntimo de una persona, generalmente no puede ser objeto de prueba y su regulación debe ser necesariamente justipreciada, esto es, tasada por los jueces del fondo, tomándose en cuenta, desde luego, los datos objetivos que entregue la causa.

Que, analizados todos los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, aparece claramente demostrado en el proceso que los hechos que han sido motivo de este proceso tienen la entidad suficiente para haber provocado en el demandante (y en cualquier persona) un daño moral, toda vez que injustamente, como se ha resuelto, se le han hecho cargos en su línea de crédito, no se adoptan las medidas de corrección y de resguardo cuando se le plantea al proveedor la anómala situación en que se encuentra, no obstante el dudoso origen y desarrollo de las transacciones objetadas, debiendo pagar lo que se le cobra, para evitar mayores efectos perniciosos, y se remiten sus antecedentes a un boletín comercial, lo que para cualquier persona constituye un agravio, pues el conocimiento de dicho antecedente por terceros trae consecuencias gravísimas. Desde luego, ya no se puede ser sujeto de crédito, ni se puede operar con cheques u otros documentos bancarios, lo que en la práctica trae como resultado una especie de interdicción, constituyendo este grave daño una parte mínima de esas consecuencias, pues la mayor se produce por el atentado a la honra, dignidad y prestigio que la persona tiene frente a la sociedad y la sanción eventual de que por dichos antecedentes se pueda perder un trabajo o no obtenerlo.

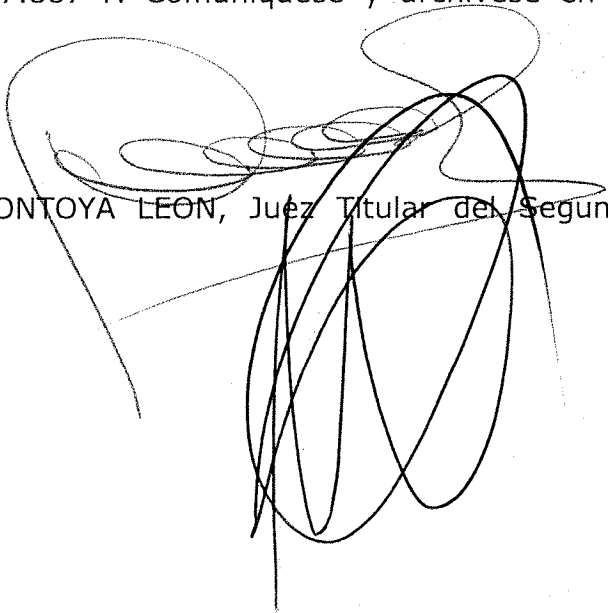
En consecuencia, estimando este sentenciador que el daño moral se ha producido en este caso, lo regula en la suma de \$1.000.000.- cantidad que aparece condigna con los antecedentes del proceso.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 3 letra d) 3 letra d)23, 24, 37 y 50 y siguientes de la ley Nº 19.496, **SE DECLARA: 1º** Que, se acoge, con costas, la denuncia interpuesta por don **Justo Ernesto Gutiérrez Scheitzer**, en contra del proveedor **Comercial ECCSA S. A. (TIENDAS RIPLEY)**, representado por don Gerardo Castillo Ramírez a quien se le condena como autor de infracción a al artículo 12 y 23 de la ley 19.496 y 37, al pago de una multa de diez unidades tributarias mensuales; **2º)** Que se acoge, con costas, la demanda civil interpuesta por don **Justo Ernesto Gutiérrez Scheitzer**, en contra del proveedor **Comercial ECCSA S. A. (TIENDAS RIPLEY)**, representado por don Gerardo Castillo Ramírez, quien deberá cancelar a la demandante las sumas de \$403.208.- por concepto de daño emergente y la suma de \$1.000.000.- por daño moral, sin reajustes, ni intereses, por no haberse solicitado.

Si la infractora retardare el pago de la multa sufrirá, su representante, por vía de sustitución y apremio la de reclusión nocturna por el tiempo que corresponda, la que no podrá exceder de 15 noches, de conformidad a lo dispuesto en el art.23 de la ley 18.287.

Tómese nota en el Rol Nº67.887-Y. Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.



Foja: 81 Ochenta y uno

C.A. de Temuco

Temuco, diecinueve de octubre de dos mil diecisiete.

VISTO:

Atendido el mérito de los antecedentes, **SE CONFIRMA** la sentencia de fecha once de mayo de dos mil diecisiete, escrita a fojas 56 y siguientes de autos.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° Policía Local-87-2017 (pvb).

Adriana Cecilia del Carmen Aravena
Lopez
Ministro
Fecha: 19/10/2017 11:45:31

Luis Alberto Troncoso Lagos
Ministro
Fecha: 19/10/2017 11:45:32

Luis Alberto Olivares Apablaza
Ministro(S)
Fecha: 19/10/2017 11:45:32



Temuco, siete de noviembre de dos mil diecisiete.

Cúmplase.

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long vertical stroke at the end.

8.

CERTIFICO: Que la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

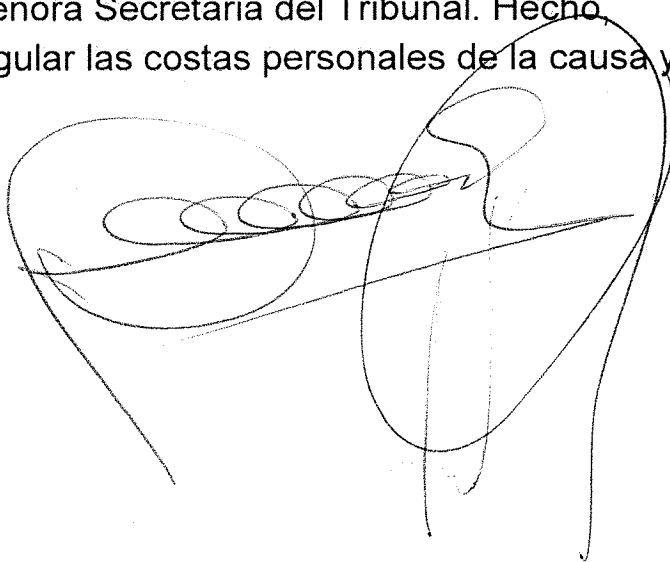
Temuco, 27 de noviembre de dos mil diecisiete.



MARIA INES EYSSAUTIER SAHR
SECRETARIA ABOGADO

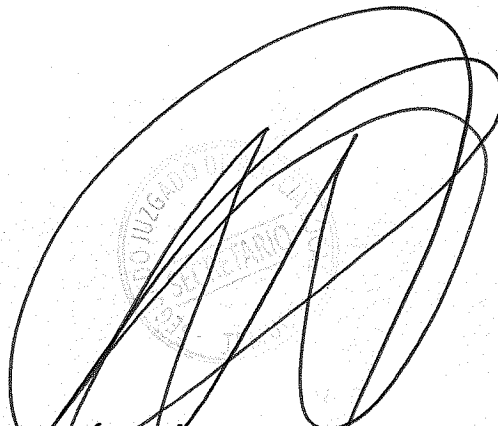
Temuco, 28 de noviembre de dos mil dieciséis.

Proveyendo el escrito de fojas 83: A lo Principal: Como se pide, con citación. Al Otrosí: Como se pide, liquídese el crédito y tásen las costas procesales por la Señora Secretaria del Tribunal. Hecho, tráiganse los autos para regular las costas personales de la causa y de la excepción dilatoria.



CERTIFICO: que la copia que antecede es fiel a su original.

Temuco, 30 de enero de 2018.



MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR
SECRETARIA ABOGADO