

Copiapó, dieciocho de Octubre de dos mil diecisiete.



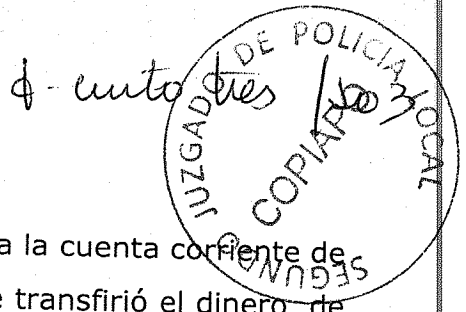
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 6 rola denuncia infraccional presentada por doña **SILVIA SOLANGE BARRERA SANTANDER**, Cedula de Identidad N° 16.833.637-3, domiciliada en Limeñita N° 2432, El Palomar, Comuna de Copiapó, en contra de la empresa "**CMR FALABELLA**", representada conforme lo dispuesto en el artículo 50 C y 50 D de la ley 19.496 por el administrador del local doña **MARLENE CARRILLO DEL PINO**, ambos domiciliados en esta ciudad calle Maipú N° 109, por haber vulnerado disposiciones de la Ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, específicamente los artículos 3 letra e), 12 y 23, solicitando sea condenada al máximo de la multa establecida en el artículo 24 de la referida Ley por las infracciones cometidas. Argumenta al efecto que el día 23 de febrero de 2017 un desconocido habría llamado a Falabella cambiando sus datos. Que al día siguiente, esto es, el 24 de febrero efectuaron un avance en su cuenta por \$1.200.000 de lo que ella no llegó a enterarse. Expresa que en la fecha indicada ella tenía un reloj a la venta en Yahoo.cl por \$120.000. Que el día 23 de febrero la contactó un comprador señalándole que adquiriría el reloj y que al día siguiente le depositaría los \$120.000. Posteriormente el día 24 de febrero de 2017 la misma persona la contactó señalándole que se había equivocado al efectuar el depósito ya que en lugar transferir \$120.000 había transferido \$1.200.000. Que la situación le pareció extraña y revisó su cuenta observando que efectivamente había un abono de \$1.200.000, que para corroborar la información llamó al banco consultando sobre la transferencia señalándole la ejecutiva que era un abono común y que el dinero estaba en la cuenta sin indicarle en ningún momento que el abono pertenecía a un avance efectuado con su tarjeta CMR Falabella. Que al desconocer los movimientos realizados en su tarjeta devolvió el dinero entregado en exceso al presunto comprador esto es la suma de \$1.080.000 quedándose con la diferencia de \$120.000 correspondiente al precio del reloj. Posteriormente se percató que la aplicación CMR de su celular estaba bloqueada, acercándose a la sucursal de Falabella, dándose entonces cuenta que habían cambiado sus datos, es decir correo electrónico, celular y clave, percatándose que el dinero que le devolvió al presunto comprador no era sino el avance de \$1.200.000 que él mismo había hecho con su tarjeta CMR, avance pagadero en 36 cuotas. Hace presente que nunca perdió sus documentos ni su tarjeta CMR y mucho menos entregó su clave personal a ninguna persona siendo desde hace mucho tiempo cliente de Falabella sin que antes le hubiese ocurrido algo similar. Que igualmente quiere mencionar que el dinero depositado en su cuenta no venía



identificado como abono por avance o crédito CMR Falabella; que si la denunciada hubiera corroborado la identidad de quien cambiaba los datos en lugar de actuar apresuradamente esto no habría ocurrido. Posteriormente consigna textualmente las disposiciones legales presuntamente vulneradas y termina solicitando que se condene a la denunciada al pago de una multa de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la ley 19.496. Por el primer otrosí del libelo deduce demanda civil de indemnización de perjuicios fundada en los mismos antecedentes de hecho y de derecho que sirven de sustento a la acción infraccional, solicitando el pago de **\$1.996.488** por concepto de **daño directo** que corresponde al valor total del avance y **\$5.000.000** por concepto de **daño moral** que la situación le provocó. Por el segundo otrosí acompañó documentos consistentes en: **a)** Identificación CMR en avances solicitados; **b)** Respuesta de CMR ante el reclamo efectuado en sucursal de Copiapó y, **c)** respuesta entregada por CMR al Sernac ante el reclamo deducido por la afectada ante ese Servicio, los que se agregan a la causa de fojas 1 a fojas 5. Por el Tercer Otrosí señala que actuará personalmente conforme lo autoriza el artículo 50 letra c) de la ley 19.496 y por el Cuarto Otrosí solicita designación de receptor ad-hoc.; **2)** A fojas 11 se resuelven las peticiones del libelo de fojas 6 recibándose las acciones a tramitación; **3)** A fojas 12 atestado rectorial dando cuenta de haberse notificado personalmente a la representante de la denunciada y demandada civil; **4)** A fojas 21 se lleva a efecto el comparendo decretado con la asistencia de la denunciante y demandante civil **SILVIA SOLANGE BARRERA SANTANDER** y de la denunciada y demandada **CMR FALABELLA** representada por su abogado y apoderado don **SERGIO GALLARDO AGUILERA**, quien acreditó su personería mediante presentación efectuada a fojas 15, agregándose el mandato judicial a fojas 13. La denunciante y demandante ratifica las acciones contenidas en lo principal y primer otrosí del libelo de fojas 6 y pide se dé lugar a ellas en todas sus partes con costas. La parte denunciada y demandada presenta minuta escrita de contestación la que se tiene como parte integrante de la audiencia, en lo principal opone excepción de incompetencia del tribunal, mientras que en el otrosí subsidiariamente contesta denuncia y demanda civil. El Tribunal confiere traslado a la contraparte de la excepción deducida suspendiéndose la audiencia a objeto que la actora dentro de plazo conteste el traslado conferido a la excepción. **5)** A fojas 22 la denunciante y demandante confiere patrocinio y poder al abogado **JUAN CARLOS VITALI MONARDEZ**, quien a fojas 24 y siguientes evacua el traslado conferido a la excepción. **6)** fojas 27 el tribunal dicta una resolución mediante la cual rechaza con costas la excepción deducida por parte de **CMR FALABELLA**. **7)** A fojas 37 el abogado **VITALI MONARDEZ**



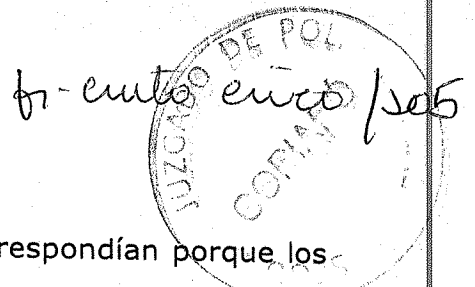
delega el poder que conduce en la abogada **CARLA CARREÑO MERCADO** teniéndolo el tribunal presente por resolución dictada a fojas 38, en la misma resolución se fija nuevo día y hora para la continuación del comparendo. **8)** A fojas 43 la apoderada de la denunciante y demandante presenta lista de testigos la que es tenida por presentada mediante resolución dictada a fojas 44. **9)** A fojas 61 se lleva efecto la continuación de la audiencia con la asistencia de la parte denunciante y demandante representada por su apoderada **CARLA CARREÑO MARTINEZ** y de la denunciada y demandada **CMR FALABELLA** representada por su apoderado **SERGIO GALLARDO AGUILERA** quien sin perjuicio de lo contenido en el otrosí de la minuta agregada a fojas 17 presenta una nueva minuta la que se tiene como parte integrante del comparendo agregándose de fojas 45 en adelante. En esta niega los hechos en que se sustenta la acción infraccional, hace presente la existencia de falta de legitimidad pasiva de la persona jurídica a quien se demanda, señalando que las acciones debieron ejercerse en contra de BANCO FALABELLA pues es a esa entidad a quien se le atribuye un negligente estándar de seguridad sobre la transacción a que se refiere la litis. Respecto del fondo de la acción deducida expresa que no es efectivo que su representado haya vulnerado la Ley; que los sistemas de seguridad que mantiene respecto de los cambios de clave y transacciones que los tarjeta habientes realizan ya sea por Internet o en forma presencial en algún establecimiento cumplen correctamente y a cabalidad a fin de dar al consumidor la seguridad necesaria que terceros no podrán acceder a su cuenta, de esta manera niega las aseveraciones de la denunciante respecto a que un tercero pudo cambiar la clave de su tarjeta de crédito para posteriormente solicitar un súper avance en efectivo por la suma de \$1.200.000. Agrega que para cambiar la clave es necesario ingresar el Rut del titular y una clave secreta de seis dígitos denominada multiclave la que es privada y solo conocida por el titular de la tarjeta, que además se solicita la solicitud de confirmación de cambio de datos, para lo cual se debe ingresar un código de validación también de 6 dígitos el que es enviado vía mensaje SMS al teléfono celular del tarjeta habiente y tiene una duración de tres minutos, de esta manera resguarda que solo el titular de la tarjeta de crédito pueda modificar sus datos para ingresar al sistema. Respecto del súper avance que la denunciante desconoce, se debe tener presente que para efectuarlo se deben ingresar claves secretas que solo el titular de la tarjeta de crédito conoce y se toma la precaución de transferir el dinero solo a una cuenta corriente o vista de la cual sea titular el cuenta habiente. Que de esta manera el súper avance solicitado por \$1.200.000 fue debidamente aprobado ya que se ejecutó ingresando datos y claves de la denunciante los que son



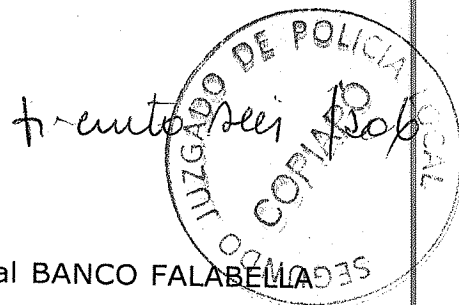
privados y solo ella conoce y el dinero fue transferido a la cuenta corriente de la cual la denunciante es titular. Si ella posteriormente transfirió el dinero de su cuenta corriente o parte de él a un tercero, su representada desconoce tal situación no tiene como saber si es efectivo o no lo es, y de existir esa figura que notoriamente es un ilícito penal debiera ser conocido por un juez competente. Hace presente que la actora ya había solicitado otros avances por lo que nada hacía presumir que un tercero suplantaría su identidad. Agrega como corolario, que tampoco en autos existe perjuicio, pues la actora reconoce que se le devolvió el dinero por lo que la acción que se irroga negligente no deviene perjuicio alguno, sobre todo considerando que contra un hecho ilícito de un tercero su representada no tiene más responsabilidad que el provecho que se pudo obtener del hecho, y en este caso no ha existido provecho. No se produce conciliación recibándose la causa a prueba fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. la parte denunciante y demandante ratifica los documentos acompañados por el segundo otrosí del libelo de fojas 6 agregados a la causa de fojas 1 a fojas 5 y acompaña en la audiencia documentos consistentes en: **a)** a fojas 48 comprobante de movimientos de Banco Falabella de fecha 25 de febrero de 2017 en el cual consta la transferencia no identificada como avance o giro por cuenta corriente por la suma de \$1.200.000 con fecha 24 de febrero de 2016; **b)** Dos comprobantes de depósitos realizados en el Banco Estado con la misma fecha, esto es, 24 de febrero de 2017 por la suma total de \$1.080.000; **c)** cartolas telefónicas de fecha 24 de febrero de 2017 donde constan las llamadas realizadas a la red fija de CMR Falabella así como las posteriores llamadas que efectuó; **d)** foto de pagina web del Banco Falabella donde consta el número telefónico donde se realizó la llamada; **e)** comprobante de presentación del reclamo efectuado a las 17:00 horas el 24 de febrero de 2017 al Banco Estado donde se explica la situación denunciada y se solicita el cierre de la cuenta del supuesto comprador; **f)** Informe psicológico realizado por la psicóloga Yaritza Carrizo Godoy en el cual informa sobre el estado psicológico de la denunciante con posterioridad a los hechos denunciados, teniendo el tribunal por ratificados y acompañado los documentos con citación, salvo los que emanan de la contraparte que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. La parte denunciada y demandada no acompaña prueba documental. La denunciante y demandante rinde la declaración de los testigos **MARIA EUGENIA PEREZ GRIBEL**, Cedula de identidad N° 11.058.143-2 y de **TERESA MARIA GALLO CORTEZ**, Cedula de Identidad N° 16.833.468.0, señalando la primera a fojas 62 y a fojas 63 que está en conocimiento que a la denunciante le hicieron una estafa en febrero del año en curso, que la



afectada estaba vendiendo un reloj en Yahoo y recibió una llamada de una persona interesado en adquirirlo, acordando que esa persona le iba a transferir a su cuenta la suma de \$120.000 depositándole en lugar de ello \$1.200.000. Que posteriormente el comprador se comunicó telefónicamente con la denunciante señalándole que por error de digitación había transferido \$1.2000.000 en lugar de \$120.0000 pidiéndole le devolviera la diferencia. Que entonces la afectada se dirigió a la oficina de CMR Falabella con el objeto de verificar lo dicho, corroborando que en su cuenta había un abono por esa suma, que procedió a devolverle al comprador mediante dos depósitos a una cuenta Rut del Banco Estado la suma de \$1.080.000 descontando del \$1.200.000 la suma del precio del reloj que ascendía a \$120.000; Que luego de eso la denunciante se percató que su cuenta estaba bloqueada, que al no obtener respuesta telefónica concurrió a las oficinas de CMR y habló con dos ejecutivas diferentes en distintas oportunidades y ambas le dijeron que se habían cambiado los datos de su cuenta, desconociendo la testigo la manera en que se efectuó dicho cambio, que además se habían cambiado todos los antecedentes para acceder a su cuenta e igualmente se había cambiado antecedentes personales tales como número de teléfono y correo electrónico. Señala la testigo que la ejecutiva le manifestó a la afectada que le habían hecho un depósito en su cuenta, pero que desconocía si provenía de un avance o de una transferencia. Al declarar respecto del segundo punto de prueba la testigo señala que efectivamente la denunciante ha tenido problemas de ánimo lo que es entendible ya que está pagando una suma de dinero que no solicitó y que no estaba en su presupuesto. La segunda testigo al declarar a fojas 64 y 65 respecto de los puntos uno y dos señala que le consta por lo que le contó la afectada, que en febrero del año en curso estaba vendiendo un reloj por la suma de \$120.000. Que la contactó un comprador acordando un precio de \$120.000, que luego éste la volvió a contactar señalándole que erróneamente había digitado como valor a transferir la suma de \$1.200.000 en lugar de los \$120.000 acordados. Que a ella le pareció sospechosa la situación y se dirigió al Banco Falabella a corroborar el hecho y allí le entregaron un comprobante que daba cuenta de un abono efectuado en su cuenta por la suma de \$1.200.000, que habiendo corroborado esta información en dos oportunidades efectuó dos depósitos en la cuenta Rut del Banco Estado del comprador por la suma de \$1.080.000 y el mismo día al tratar de ingresar nuevamente a su cuenta corriente no lo logró ya que estaba bloqueada, que trató varias veces de ingresar sin resultado positivo optando por llamar a CMR FALABELLA a objeto de pedir una explicación y corroborar sus datos, informándosele entonces que los datos que ella pretendía ingresar no correspondían a su cuenta corriente, que entonces se dirigió nuevamente a

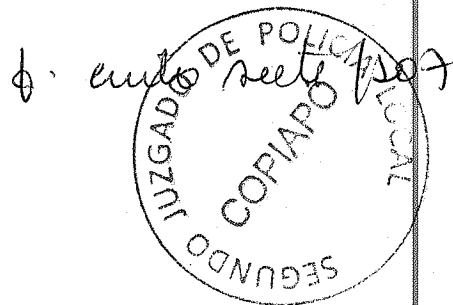


CMR percatándose que efectivamente los datos no correspondían porque los habían cambiado tal como habían cambiado sus datos personales, número de teléfono, correo electrónico clave; que al solicitar una explicación le señalaron que los cambios tanto de la clave como de sus datos personales lo habían efectuado mediante una llamada telefónica, que luego de esta situación ella quedó muy afectada y desorientada aconsejándole que viera un especialista y que esta le manifestó que por la estafa de que había sido víctima carecía de medios para concurrir a un psicólogo. Que al ser preguntada la testigo del momento en que la afectada se enteró que se trataba de un avance, respondió que fue al preguntar en Falabella, allí le mencionaron que la suma de \$1.200.000 no correspondía a una transferencia efectuada por un tercero sino a un avance de su tarjeta CMR la cual luego depositaron en la cuenta y que el avance había sido solicitado telefónicamente. Agrega que sabe que luego de haber aclarado los hechos la denunciante conversó telefónicamente con el presunto comprador y que éste se jactó de su acción. La parte denunciada y demandada no rinde prueba testimonial. La parte demandada solicita se cite a absolver posiciones a la Sra. BARRERA SANTANDER, lo que se hace en la misma audiencia por encontrarse la actora en las dependencias del Tribunal, procediendo a rendir la prueba confesional a fojas 66 y 67 al tenor del pliego de posiciones agregado a la causa fojas 60, señalando que es efectivo que ha solicitado en varias oportunidades avances, que para solicitarlos debe ingresar a su cuenta ingresando su número de Rut y la multiclave de 6 dígitos; que igualmente sabe que para cambiar sus datos personales debe ingresar una clave de acceso y un código de validación el que es enviado a través de un mensaje SMS a su teléfono celular y dura tres minutos, que es efectivo que todo avance en efectivo le es depositado en la cuenta corriente de la que la persona es titular; que no es efectivo que ella transfiriera dinero desde su cuenta a la de un tercero sin que haya tenido injerencia la denunciada puesto que ésta tuvo injerencia en el hecho; que no es efectivo que haya divulgado a terceras personas sus claves de acceso de CMR Falabella. Finalmente la denunciada y demandada solicita se despachen oficios a CMR FALABELLA y BANCO FALABELLA para que informen si para solicitar avances es necesario utilizar claves, multiclaves u otras medidas de seguridad. Al Sernac para que informe si existe alguna denuncia por parte de doña SILVIA BARRERA SANTANDER y la respuesta del Sernac a la denuncia si ésta existiera; acogiendo el tribunal lo peticionado, ordenando despachar los oficios solicitados lo que se cumple oportunamente como consta de las copias agregadas a fojas 67, 68 y 69. **10)** A fojas 70 respuesta remitida por el Banco Falabella excusándose de enviar la información solicitada ya que la



materia consultada corresponde a CMR FALABELLA y no al BANCO FALABELLA. Hace presente que BANCO FALABELLA y CMR FALABELLA son dos entidades distintas siendo la última competente para resolver el requerimiento, de manera que para obtener una información más acabada debe el tribunal dirigirse a la mencionada institución. **11)** A fojas 72 Ord N° 8646 remitido por Sernac señalando que con fecha 8 de marzo de 2017 la consumidora realizó un reclamo en contra de **PROMOTORA FALABELLA CMR S.A.** y con fecha 24 de marzo el Servicio informó a la reclamante **BARRERA SANTANDER** a través de su correo electrónico que el proveedor había respondido su reclamo, adjuntándose a la información entregada copia del reclamo administrativo R 2017W12364501, copia de la respuesta del proveedor y copia de cierre de información al consumidor, documentos que se agregan a la causa a fojas 73 y 74; 75 ; 76, 77 y 78 y 79. **12)** A fojas 83 informe evacuado por **CMR FALABELLA** con fecha 23 de agosto de 2017 en dicho documento se señala que para efectuar avances y / o súper avances mediante transferencia electrónica, es necesario tener activada la Multiclave Privada de seis dígitos del cliente para ingresar al sitio web cmr.cl y la clave dinámica para confirmación de la transacción. Que para hacer giros desde cajeros de manera presencial se debe contar con la clave PIN privada de cuatro dígitos del Titular, adjuntando cartola histórica de la cuenta corriente de la actora donde debidamente destacada en color bermellón aparece una transferencia efectuada el 24 de febrero de 2017 identificada como 708104808898 por la suma de \$1.200.000. **13)** A fojas 91 se certifica por la Sra. Secretaria del Tribunal que no existen diligencias pendientes en la causa. **14)** A fojas 94 informe evacuado por **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.** en el cual se señala que para obtener un avance éste se puede efectuar través de transferencia por Internet ingresando a MI CMR a través de la pagina Web www.cmr.cl con el código de validación o Multiclave llamando al call center 6003906001, en cualquier sucursal de CMR del país, en caja de Tiendas Falabella, Sodimac y Tottus, cajeros automáticos Banco Falabella y cajeros automáticos asociados con la clave Pin Pass de seguridad. Que el código de validación o multiclave es una clave enviada al celular vía SMS cada vez que se realiza una transacción on line o se hace una modificación a los datos personales de la cuenta CMR Falabella. Que estos mensajes SMS son enviados directamente por las compañías móviles asociadas al número informado por el cliente al sistema. El Código de validación enviado es único, solo puede ser utilizado una vez y tiene una vigencia de 3 minutos desde que se genera y / o recibe en el celular registrado en CMR. **15)** a Fojas 99 se cita a las partes a oír sentencia.

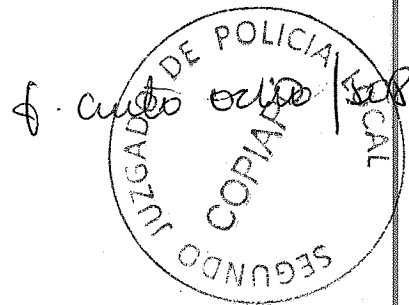
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:



I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL.

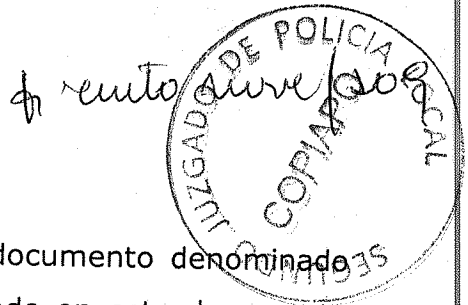
PRIMERO: Que, en lo principal del libelo de fojas 6 doña **SILVIA BARRERA SANTANDER** presenta denuncia infraccional en contra de **CMR FALABELLA** persona jurídica de su giro, representada para estos efectos por doña **MARLENE CARRILLO DEL PINO** por haber transgredido la denunciada la Ley Sobre Protección a los Derechos del Consumidor. Narra al efecto, que con fecha 23 de febrero de 2017 cambiaron sus datos en Falabella lo que se hizo a través de un llamado telefónico. Que el mismo día 23 recibió un llamado de un individuo interesado en adquirir un teléfono que ella tenía en venta a través de la página de Yahoo pactándose el precio de la compra del producto en la suma de \$120.000 la que le sería depositada al día siguiente. Que al día siguiente, esto es, el 24 de febrero el individuo la contactó y le señaló que había realizado la transferencia pero por un error de digitación en lugar de transferirle \$120.000 había transferido la suma de \$1.200.000 razón por la cual le pidió que previo descuento del valor de la compra le reembolsara lo pagado en exceso a través de un deposito a su cuenta Rut. Que procedió a revisar su cuenta corriente percatándose que efectivamente aparecía un abono por la suma de \$1.200.000 y para corroborar mejor la situación llamó al banco solicitando información sobre la mentada transferencia, respondiéndole la ejecutiva que se trataba de un abono común y corriente y que ese dinero estaba en su cuenta corriente. Agrega que en ningún momento la ejecutiva le manifestó que se trataba de un avance de su tarjeta CMR y al desconocer por completo los movimientos que habían realizado en su tarjeta, y teniendo en cuenta que ella no había solicitado ningún avance y que al revisar su cartola el dinero depositado no aparecía registrado como habitualmente aparecían los avances en las oportunidades que los solicitó sino que aparecía asociado a un numero, procedió a devolver el dinero al supuesto comprador descontando la suma pagada como precio por el reloj y depositándole en la cuenta Rut que éste mantenía en el Banco Estado la suma de \$1.080.000. Que hecho esto se percató que la aplicación CMR en su celular aparecía bloqueada percatándose igualmente que le habían cambiado todos los datos personales, celular, correo y claves y que el dinero devuelto al comprador correspondía a un avance que éste realizó en su tarjeta CMR, suma que ella deberá pagar en 36 cuotas mensuales dando un monto total a pagar de \$1.996.488. Señala que los hechos narrados constituyen una abierta infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley 19.496 disposiciones legales que transcribe textualmente y solicita se condene a la denunciada al pago de una multa conforme lo dispone

el artículo 24 de la misma ley citada.

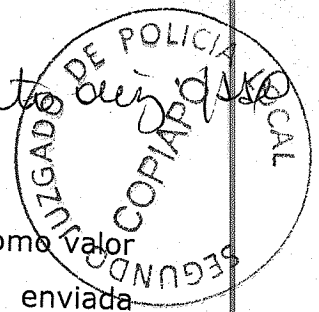


SEGUNDO: Que, al contestar don **LUIS GALLARDO AGUILERA**, apoderado de la denunciada la denuncia deducida en contra de su representada en la minuta agregada a fojas 45, solicita su rechazo. En primer lugar alega falta de legitimidad pasiva de la persona a quien se demanda (CMR FALABELLA) ya que a su juicio ésta debió deducirse en contra de Banco Falabella. Posteriormente yendo directamente al fondo del asunto señala no ser efectivo que su representada haya vulnerado las disposiciones legales que se señalan como transgredidas pues los sistemas de seguridad que mantiene su representado respecto de los cambios de claves y transacciones que realizan los tarjeta habientes ya sea por Internet o en forma presencial en algún establecimiento cumplen correctamente y a cabalidad el fin de dar al consumidor la seguridad necesaria para que terceros no puedan acceder a sus cuentas. Que por ello niega cada una de las aseveraciones realizadas por la denunciante respecto de que un tercero pudo cambiar la clave de su tarjeta de crédito CMR Falabella para luego solicitar un avance en efectivo de \$1.200.000 ya que para cambiar los datos personales de un cliente es necesario ingresar el Rut del titular de la tarjeta de crédito y una clave secreta de seis dígitos denominada multiclave la cual es privada y solo conocida por el titular de la tarjeta. Que además se solicita la confirmación de la solicitud de cambio de datos para lo que se debe ingresar un código de validación también de 6 dígitos el que es enviado por mensaje SMS al teléfono celular del cliente y tiene una duración de tres minutos resguardando de esta manera que solo el titular de la tarjeta de crédito pueda modificar sus datos. En cuanto al súper avance por la suma de \$1.200.000 que la denunciante desconoce haber realizado, señala que también es necesario ingresar claves secretas que solo el titular de la tarjeta de crédito conoce tomándose la precaución de transferir el dinero solo a una cuenta corriente o cuenta vista de la cual el cliente sea titular. De esta manera el súper avance fue aprobado pues se hizo ingresando datos y claves que solo sabía la denunciante pues estos datos son secretos y privados y además el dinero fue transferido a una cuenta de la cual ella era titular, de esta manera su representada habría actuado diligentemente sin transgredir las disposiciones legales que se dicen vulneradas ni ninguna otra, razón por la cual solicita que la denuncia sea rechazada.

TERCERO: Que, para los efectos de acreditar la denunciante su pretensión acompañó los documentos individualizados en el segundo otrosí del libelo de fojas 6, ratificados en la audiencia de prueba y que se agregaron a la causa



de fojas 1 a fojas 5 consistentes en: **a)** A fojas 1 documento denominado "Identificación CMR en avances solicitados" constando en este documento que todos los avances solicitados por la denunciante desde el año 2015 a la fecha aparecen con las glosa **"Transf. de CMR Falabella", "Transf. de Tef. web CMR"; "Abono por Transf. en línea"** salvo aquel de fecha 24 de febrero de 2017 por la suma de \$1.200.000 que aparece como **Transf. de 70810480 8898** por lo que nada induce a pensar que se trata de un avance con la tarjeta CMR; **b)** A fojas 2 respuesta enviada por CMR al Sernac relacionada con el reclamo deducido ante ese servicio por la denunciante, señalándose que al analizar la cuenta de esta última se constató que el 23 de febrero de 2017 se realizaron modificaciones de sus datos privados mediante la página www.cmr.cl los que solo pueden llevarse a cabo ingresando al sitio web con el Rut y la multiclave privada de seis dígitos del Titular; que para concretar cambios de los datos personales de sus clientes por Internet se pide la confirmación de la clave dinámica o código de validación la que es una combinación de 6 dígitos que es enviada al celular vía SMS o generada en la aplicación que ellos manejan cada vez que se realiza una transacción on line o se haga una modificación a los datos personales de la cuenta CMR Falabella y que los mensaje SMS son enviados directamente por las compañías telefónicas móviles asociadas al número informado por los clientes en el sistema. Que el código de validación es único y personal y solo puede ser utilizado una vez con vigencia de 3 minutos desde que se genera y lo recibe en el celular, agregando que las medidas descritas son medidas de seguridad que se adoptan en virtud de los avances tecnológicos para preservar la integridad de la información de los clientes, por ultimo y en relación al súper avance señalan que éste fue debidamente aprobado a través de transferencia eléctrica con los datos privados de la tarjeta CMR Falabella de la titular y que los giros que se realizan por este medio deben efectuarse a una cuenta bancaria asociada al nombre y Rut del titular de CMR Falabella y que en este caso se efectuó a la cuenta del Banco Falabella que la titular mantiene, que conforme a todo lo explicado no procede efectuar la rebaja del cargo requerido. **c)** A fojas 4 documento denominado "Comprobante de venta tarjeta de crédito CMR Falabella Visa emitido por CMR Falabella" este documento describe el avance efectuado respecto de la tarjeta de la denunciante, señalando como Numero de la boleta /factura 000004808898, que es el número que aparece consignado en relación con este avance en el documento agregado fojas 1 y que ya se ha analizado anteriormente y en las cartolas de la cuenta corriente del denunciante de la fecha en que se realizó el abono, esto es, febrero de 2017. Que la fecha de la transacción fue el 24 de febrero de 2017 a las 08:10 horas y el código de autorización 170200861212,



el monto solicitado \$1.200.000 pagadero en 36 cuotas, resultando como valor total a pagar la suma de \$1.996.488. **d)** A fojas 5 carta informativa enviada por CMR Falabella el 3 de julio de 2017 a la denunciante en respuesta a requerimiento numero 1.22475892217, comunicándole a la consumidora que el 24 de febrero de 2017 se realizó un avance por un total de \$1.200.000 a través de transferencia por Internet con los datos privados de su tarjeta CMR Falabella, que los giros por este medio solo pueden realizarse a la cuenta corriente asociada al nombre y Rut del Titular de la CMR Falabella siendo exclusiva responsabilidad de dicho titular el uso de la tarjeta, como de sus claves y resguardar los datos privados de ésta y la consecuencia de entregarlo a terceros. **e)** A fojas 48 y siguientes cartola de Banco Falabella apareciendo con fecha 24 de febrero de 2017 una transferencia a esa cuenta por la suma de \$1.200.000 que solo consigna el numero 708104808898 sin ninguna otra referencia que permita identificar a quien efectuó la transferencia, y luego con la misma fecha un giro por caja cuenta corriente por la suma de \$1.080.000. **f)** A fojas 49 y 50 comprobantes de depósito a una cuenta Rut del Banco Estado por las sumas de \$80.000 y \$1.000.000 realizadas en dinero efectivo con fecha 24 de febrero de 2017 a las 12:44 horas y a las 12:43 horas. **g)** A fojas 51 y a fojas 52 cartola de llamadas telefónicas efectuadas desde el numero de teléfono de la denunciante al Banco Falabella el día 24 de febrero de 2017 desde las 09:58 horas hasta las 14.11 horas (seis en total); **h)** A fojas 54 Reclamo N° 247219 efectuado ante el Banco Estado por doña Silvia Barrera Santander el día 24 de febrero de 2017 las 17:11 horas, señalando que ese mismo día depositó en la cuenta Rut 19208683 -3 perteneciente a Benjamín Méndez Contreras la suma de \$1.080.000 correspondiente a un reembolso por un sobre - depósito que este último habría efectuado en su cuenta corriente. Que luego de efectuar el depósito se percató que su tarjeta CMR se había bloqueado, solicitando arbitrar las medidas para evitar que el sujeto girara desde su cuenta Rut la suma de \$1.080.000 depositado por ella ese mismo día y la posibilidad de bloquearle la cuenta para que el individuo no siga engañando a otras personas. **i)** A fojas 56 Informe Psicológico efectuado a la denunciante por la psicóloga Yaritza Carrizo Godoy, quien concluye, que la paciente sufre sintomatología depresiva y ansiosa tras vivir un acontecimiento estresante que mermaría su integridad y bienestar personal lo cual afectaría su vida cotidiana pues la inestabilidad vivida por la paciente deteriora su salud psicológica en las áreas social, personal y laboral, sugiriendo una terapia psicológica para mejorar su estabilidad emocional y bienestar psicológico. **j)** De fojas 62 en adelante declaraciones de las testigos MARIA EUGENIA PEREZ

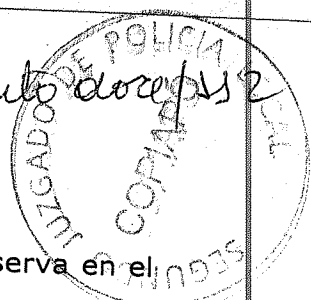
GRIBEL y TERESA MARIA GALLO CORTEZ, quienes se limitan a narrar lo acontecido a la denunciante y que es materia de este juicio, habiendo tomado ambas conocimiento de lo sucedido por habérselo narrado la afectada.

CUARTO: Que, la denunciada no acompañó prueba documental ni rindió prueba testimonial, rindiendo a fojas 65 y 66 la confesional de doña **SILVIA BARRERA SANTANDER**, quien depuso al tenor del pliego de posiciones agregado a fojas 60, reconociendo haber solicitado en varias oportunidades avances de dinero con cargo a la tarjeta CMR Falabella y conocer la mecánica tanto para solicitar avances los que deben ser depositados en su cuenta corriente como para cambiar sus datos personales, rechazando haber divulgado los datos de su cuenta y sus claves personales a terceros.

QUINTO: Que, a fojas 70 se agregó informe recepcionado por el **Banco Falabella** señalando respecto a las consultas que se le hicieron mediante oficio N°1867/ 2017 agregado a fojas 69 no pueden ser respondidas por esa entidad ya que son materia exclusiva de CMR Falabella. A fojas 72 el **Sernac** en respuesta al Oficio 1870 / 2017 reconoce que el 8 de marzo doña SILVIA BARRERA SANTANDER realizó un reclamo en contra de CMR Falabella, adjuntándose copia de éste, de la respuesta dada por el proveedor y copia de carta de cierre información a la consumidora, documentos que se agregan a causa de fojas 73 a fojas 79 y que no se analizan por tratarse de los mismos documentos que acompañó la denunciante y que fueron analizados en el considerando tercero. A fojas 81 respuesta entregada por **CMR Falabella** a información requerida por el tribunal mediante oficio N° 1869/ 2017 respecto de las claves requeridas tanto para efectuar avances mediante transferencia electrónica como para hacer giros de manera presencial, adjuntando cartola histórica de cuentas corrientes de la denunciante donde aparece en destacado transferencia efectuada el día 24 de febrero de 2017 por la suma de \$1.200.000 apareciendo como único dato de quien la efectuó el numero 7081044808898.

SEXTO: Que, del merito de los antecedentes probatorios se puede concluir que entre las partes se mantiene vigente un contrato de apertura de línea de crédito y regulación de uso de tarjeta de crédito, que entre los meses de marzo de 2015 a febrero de 2017 la denunciante efectuó diversos avances los que aparecen identificados en el documento agregada a fojas 1 como "*avance por transferencia en línea*"; "*transferencia de tef -web CMR*"; "*Transf. de CMR Falabella*", salvo aquel de \$1.200.000 de fecha 24 de febrero de 2017 que es el que la denunciante desconoce haber efectuado, el cual solo

f. emitido 15/2



se identifica con la expresión **transf 7081044808890** como se observa en el documento de fojas 1 ya mencionado y en las cartolas agregada a fojas 48 y 82, enterándose recién el 21 de marzo de 2017 fecha en que le fue otorgado el documento agregado a fojas 4 y repetido a fojas 76 denominado "**comprobante de venta**" que el numero 7081044808890 corresponde a la Boleta o Factura por el avance reclamado.

SEPTIMO: Que, lo señalado en el considerando anterior en el sentido que el abono por la suma de \$1.200.000 efectuado en la cuenta corriente de la denunciante el 24 de febrero de 2017 solo tenía una referencia numérica que impedía a esta ultima conocer que se trataba de un avance, máxime cuando ella no lo había solicitado, otorga verosimilitud a su versión de los hechos constituyendo un indicio suficiente para concluir que la transacción impugnada así como los cambios en los antecedentes de la consumidora no fueron realizados por la titular de la tarjeta CMR Falabella doña Silvia Barrera Santander.

OCTAVO: Que, concluyendo el tribunal que la denunciante no efectuó la transacción que impugna mediante esta acción judicial ni los cambios de claves y otros antecedentes que se le imputan, corresponde al proveedor acreditar que cumplió con el deber de seguridad consagrado en el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496 adoptando las medidas necesarias para que el consumidor no sea víctima de fraude. La jurisprudencia ha estimado que el deber de evitar los riesgos que pudieran afectarle al consumidor debe interpretarse a su favor, ya que resultaría injusto que la falta de seguridad en la prestación del servicio sea asumida por quien resulta perjudicado, debiendo además considerarse que quien se beneficia con la venta es el responsable del daño.

NOVENO: Que, el tribunal estima insuficientes los mecanismos de seguridad implementados por CMR Falabella para las transacciones con tarjeta de crédito y la eficacia de los mismos, posibilitando en la especie que un tercero efectuara un avance, perjudicando a la consumidora, cambiando posteriormente algunos de sus datos personales tales como claves, número telefónico, correo electrónico etc.

DECIMO: Que, resultando poco claro que el abono que aparece en las cartolas agregada a fojas 48 y 82 y en el documento de fojas 1 haya sido un avance con la tarjeta CMR Falabella ya que nada lo identifica como tal, posibilitó que la denunciante entendiera como cierta la explicación entregada

por el tercero involucrado en la situación, esta es, que él erróneamente le habría transferido \$1.200.000, por lo que se entenderá configurada la infracción a los artículos 3 letra d) y al artículo 23 ambos de la ley 19.496, al no haber implementado la denunciada medidas de seguridad efectivas que permitieran a la consumidora percatarse que los dineros que se le solicitaban por dicho tercero correspondían a un avance con su tarjeta CMR Falabella, evitando así el fraude de que fue víctima y que se encuentra acreditado en esta causa, ocasionándole un menoscabo que debe ser reparado en los términos de la letra e) del cuerpo legal citado

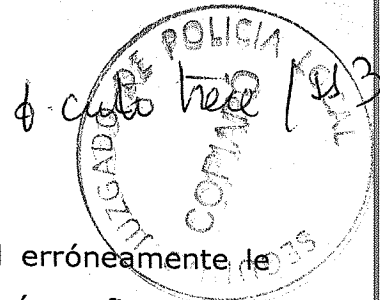
DECIMO PRIMERO: Que, el resto de la prueba rendida en nada logra alterar la conclusión a la cual se arribó.

II.- EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

DECIMO SEGUNDO: Que, en el primer otrosi del libelo de fojas 6 doña **SILVIA SOLANGE BARRERA SANTANDER**, fundada en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CMR FALABELLA**, solicitando sea condenada a pagar a título de indemnización de perjuicios la suma de \$6.996.488 que desglosa en: \$1.996.488 por concepto de daño emergente y \$5.000.000 a título de daño moral.

DECIMO TERCERO: Que, al contestar la demandada mediante la minuta agregada a la causa de fojas 45 en adelante solicita el rechazo de la acción indemnizatoria ya que a su juicio el súper avance solicitado por la suma de \$1.200.000 habría sido debidamente aprobado, ya que se hizo ingresando datos y claves de la demandante - aun cuando no se verificó que quien los ingresaba fuera justamente la consumidora - y además el dinero fue transferido a una cuenta bancaria de la cual la actora es titular. Sostiene que si ella posteriormente transfirió el dinero o parte de él desde su cuenta a un tercero su representada lo desconoce y no tiene como saber si es efectivo o no y de ser así habría una estafa que tendría que ser conocida por un juez competente. Que además la demandante anteriormente ya había solicitado otros avances por lo que nada hacía presumir que un tercero la estuviera suplantando. Que no existen perjuicios pues se le habría devuelto el dinero por lo que la acción que se irroga negligente no deviene perjuicio alguno.

DECIMO CUARTO: Que, de los elementos probatorios referidos se desprende que no se logró acreditar que el avance efectuado el día 24 de febrero de



2017, los cambios de clave y de datos realizados el mismo día todo vía telefónica o Internet hayan sido efectuados por la actora quien los desconoció pero que deberá pagarlo a objeto de no exponerse a que se le registre como morosa en el sistema financiero remitiendo sus antecedentes al Boletín Comercial y paralelamente se inicien acciones judiciales en su contra destinados a obtener el pago de la acreencia, motivo por el cual se accederá al daño material demandado tal como se expondrá en la parte resolutive de la sentencia.

DECIMO QUINTO: Que, de lo señalado en el informe psicológico agregado de fojas 56 a fojas 58 se puede inferir la afectación emocional de la actora quien debe enfrentarse a una empresa que le cobra un avance que ella no pidió aunado a la renuencia de la demandada en orden a ofrecerle una solución adecuada, todo cual permite presumir, que ha sufrido un padecimiento psíquico que le ha ocasionado aflicción, daño que debe ser reparado sobre la base de la prudencia y equidad, determinándose su monto en la parte resolutive de la sentencia.

Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 18.287, artículos 3 letras a), d) y e) y 23 todos de la ley de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y artículos 2314 y 2316 del Código Civil,

SE RESUELVE:

1º Que **SE ACOGE** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 6 por doña **SILVIA SOLANGE BARRERA SANTANDER**, Cedula de Identidad N° 16.833.637-3, Ingeniero en Prevención de Riesgos, domiciliada en calle Limeñita N° 2432, El Palomar, Comuna de Copiapó, y en consecuencia **SE CONDENA** a la denunciada **CMR FALABELLA**, representada para estos efectos por doña **MARLENE CARRILLO DEL PINO**, ambos domiciliados en calle Maipú N° 109, Comuna de Copiapó, al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha efectiva del pago, por haber incurrido en la infracción a que se refiere los artículos 3 letra d) y 23 d la ley 19.496. Si no pagare el representante legal de la denunciada o quien la reemplace o subrogue en sus funciones dentro del plazo legal de 5 días hábiles a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que **SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña **SILVIA SOLANGE BARRERA SANTANDER** en contra de **CMR FALABELLA** representada legalmente para estos efectos por doña **MARLENE CARRILLO DEL PINO**, solo en cuanto se condena a esta última a pagar a la demandante la suma de \$1.996.488, (**un millón novecientos noventa y seis mil cuatrocientos ochenta y ocho pesos**) por concepto de **daño material** correspondiente al valor total del avance y la suma de \$1.000.000 (**un millón de pesos**) por concepto de **daño moral**.

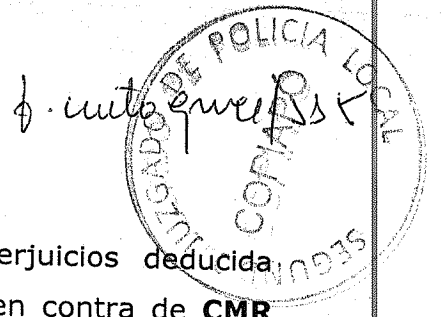
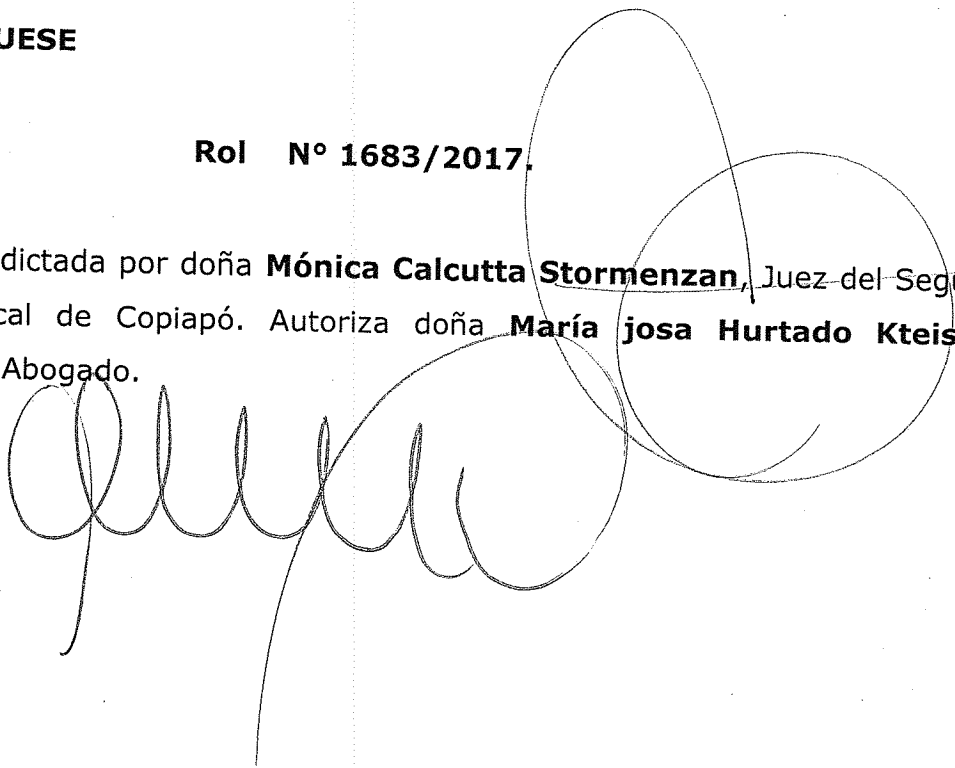
3° Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la ley 19.496 las cantidades expresadas deberán pagarse debidamente reajustadas según la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que se produzca su pago efectivo.

4° Que, no se condena en costas a la demandada por no haber resultado totalmente vencida.

NOTIFIQUESE

Rol N° 1683/2017.

Sentencia dictada por doña **Mónica Calcutta Stormenzan**, Juez del Segundo Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **María Josa Hurtado Kteishat**, Secretaria Abogado.



Foja: 0
Cero

C.A. de Copiapó

Copiapó, diez de enero de dos mil dieciocho.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes y con lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley N° 18.287 y 50 B de la Ley N° 19.490, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada, de dieciocho de octubre de dos mil diecisiete, escrita a fojas 100 y siguientes, **CON DECLARACIÓN** que la multa infraccional que se impone, se reduce a Una Unidad Tributaria Mensual, y asimismo se reduce la indemnización determinada por concepto de daño moral, quedando ella fijada en la suma de \$100.000 (cien mil de pesos).

Regístrese y devuélvase.

N°Policía local-Ant-53-2017.

Mirta Angelica Lagos Pino
Ministro(P)
Fecha: 10/01/2018 12:34:20

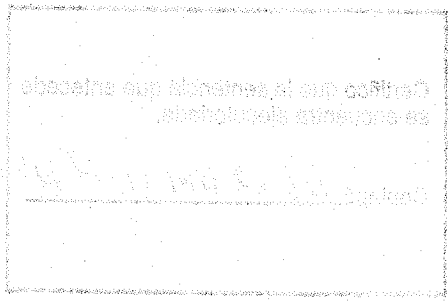
Pablo Bernardo Krumm de Almozara
Ministro
Fecha: 10/01/2018 12:34:20

Mario Juan Maturana Claro
Abogado
Fecha: 10/01/2018 12:34:21



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Copiapó integrada por Ministra Presidenta Mirta Lagos P.,
Ministro Pablo Bernardo Krumm D. y Abogado Integrante Mario Juan Maturana C. Copiapo, diez de enero de
dos mil dieciocho.

En Copiapo, a diez de enero de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución
precedente.



[Faint handwritten signature or mark]



Este documento tiene firma electrónica y su original
puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la
tramitación de la causa.
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada
corresponde al horario de verano establecido en Chile
Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua
e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más
información consulte <http://www.horaoficial.cl>.