

5 ene 4617

San Bernardo, dos de abril de dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;



A fojas 06, doña Karol Catalina Torres López, estudiante, domiciliada en calle Las Palmas de Cocalan n°44, comuna de San Bernardo, interpone querrela infraccional en contra del proveedor CAR S. A., representado por don Cristián Saéz Rojic, conforme lo dispuesto en el Art. 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496, ambos domiciliados en Huérfanos 1052, piso 5, comuna de Santiago, por infringir su respecto los Arts. 12 y 23 de la ley de protección a los derechos del consumidor n° 19.496. En el primer otrosí de esta presentación, la querellante, antes individualizada, deduce en contra del proveedor ya mencionado, demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que, como consecuencia de su conducta infraccional, sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$247.541, por daño emergente y \$1.000.000, por daño moral, o la suma que se estime conforme a derecho, más interés, reajustes y las costas del proceso.

A fojas 13, comparece doña Karol Catalina Torres López, antes individualizada, quien expresa que el día 03 de marzo de 2017, recibió un mensaje de texto a su celular, alrededor de las 24,00 hrs., en el cual se le informaba que se había realizado una compra por la cantidad de \$247.541, usando su tarjeta MasterCard clásica Chip, que mantiene con la empresa Ripley/ Car S. A. Al día siguiente concurrió al Mall Plaza Sur donde en Servicio al cliente de la tienda efectuó un reclamo. Quedaron de contactarla dentro de los próximos 03 meses, sin embargo

COPIA CONFORME CON SU ORIGEN

San Bernardo, 31 de Mayo de 2018



transcurrido un mes, vía telefónica, le informaron que había sido rechazado, por cuanto todas las claves habían sido usadas en forma correcta. Frente a esta respuesta volvió a la tienda para apelar, al ver que no le dieron ninguna posibilidad de respuesta, concurrió al Sernac e hizo el reclamo respectivo. Al analizar la escasa información que contenía el mensaje de texto averiguó que se trataba de una compra relativa a una línea aérea "Azul Linhas Aéreas Brl", efectuada en Reunido Unido Inglaterra, lugar que nunca ha visitado. La tarjeta la tiene desde Noviembre de 2016, con claves que sólo ella conoce, no salió fuera del país en el mes de marzo y nunca ha ocupado la tarjeta fuera de Chile. No recuerda haber tomado seguro de fraude. Al Sernac le dieron la misma respuesta, rechazándolo. Finaliza declarando que en el estado de cuenta del mes de abril de 2017, aparece por primera vez esta deuda, la cual no ha pagado hasta la fecha, expresando que se encuentra muy afectada por los llamados que diariamente recibe unas tres o cuatro veces, considerando que es estudiante y realiza su práctica profesional, se ha estresado por los permisos solicitados y por la deuda que aparece en el sistema;

A fojas 31, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de la querellante y demandante civil Karol Catalina Torres López y en rebeldía de la querellada y demandada civil Car S. A. En esta ocasión la querellante rindió prueba documental y solicitó como diligencia probatoria se oficiara a la empresa demandada a objeto que remitiera toda la información relativa a su reclamo, incluida la fecha del requerimiento y tenor del mismo, e información de la compra de fecha 03 de marzo de 2017, respecto a Azul Linhas Aéreas

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 21 de Abril de 2017



BRL.n°PAN 5490702784544997. Ante la ausencia de la demandada, no se produjo conciliación.

A fojas 36, rola resolución ordenando reiterar el oficio concedido en el comparendo de estilo, en orden a requerir información a la parte demandada.

A fojas 37, rola resolución decretando se despache aviso de orden de arresto en trámite, respecto del representante legal de la demandada, por el reiterado incumplimiento en diligenciar los oficios despachados en esta causa n°s 4955,5625 y 6388, todos de 2017, en orden a proporcionar la información en ellos requerida.

A fojas 48, rola presentación de don Pablo García Huidobro Honorato, abogado, en representación de CAR S. A. acompañando copia de la respuesta enviada con fecha 22 de agosto de 2017, respecto del oficio decretado en la causa.

A fojas 50, se ordenó que ingresaran los autos para fallo.

A fojas 51, como medida para mejor resolver se ordena oficiar a CAR S. A., a objeto que remita a informe detallado respecto a todos los reclamos efectuados por la demandante Karol Torres López, en relación a la tarjeta Mastercard Clásica Chip, de la que es titular.

A fojas 55, atendido el tiempo transcurrido, sin que se haya dado cumplimiento a la medida para mejor resolver decretada, se ordenó que rigiera el decreto de autos para fallo.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 31 de Mayo de 2018.



CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1°) Que, se ha iniciado esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que corresponde hacer efectiva en contra de Car S. A., antes individualizada, por los hechos expuestos en la querrela de fojas 06 de autos;

2°) Que, fundando sus acciones la querellante expone en lo principal de fojas 06 y en su indagatoria de fojas 13, que el día 03 de marzo de 2017, recibió un mensaje de texto a su celular, alrededor de las 24,00 hrs., en el cual se le informaba que se había realizado una compra por la cantidad de \$247.541, usando su tarjeta MasterCard clásica Chip, que mantiene con la empresa Ripley/ Car S. A. Al día siguiente concurrió al Mall Plaza Sur donde en Servicio al cliente de la tienda efectuó un reclamo. Quedaron de contactarla dentro de los próximos 03 meses, sin embargo, transcurrido un mes, vía telefónica, le informaron que había sido rechazado, por cuanto todas las claves habían sido usadas en forma correcta. Frente a esta respuesta volvió a la tienda para apelar, al ver que no le dieron ninguna posibilidad de respuesta, concurrió al Sernac e hizo el reclamo respectivo. Al analizar la escasa información que contenía el mensaje de texto averiguó que se trataba de una compra relativa a una línea aérea "Azul Linhas Aéreas Brl", efectuada en Reunido Unido Inglaterra, lugar que nunca ha visitado. La tarjeta la tiene desde Noviembre de 2016, con claves que sólo ella conoce y no ha entregado a nadie, no salió fuera del país en el mes de marzo y nunca ha ocupado la tarjeta fuera de Chile. No recuerda haber tomado seguro de fraude. Al

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 31 de Mayo de 2017



Sernac le dieron la misma respuesta, rechazándolo. Finaliza declarando que en el estado de cuenta del mes de abril de 2017, aparece por primera vez esta deuda, la cual no ha pagado hasta la fecha, expresando que se encuentra muy afectada por los llamados que diariamente recibe unas tres o cuatro veces, considerando que es estudiante y realiza su práctica profesional, se ha estresado por los permisos solicitados y por la deuda que aparece en el sistema;

3°) Que, la querellada, encontrándose debidamente emplazada no formuló descargos respecto de la conducta infraccional que se le imputa, limitando su accionar en el proceso a contestar extemporáneamente e informa incompleta un oficio requiriéndole información en la causa. En la señalada misiva, la cual se agregó en fojas 47, la empresa denunciada señala "que al tomar conocimiento del desconocimiento de la compra la institución realizó todos los análisis correspondientes para detectar un posible fraude, sin embargo, no fue posible corroborar su existencia, debido a que la transacción se llevó a cabo con todas las medidas de validación, es decir, con el ingreso de número completo de la tarjeta de crédito, con la fecha de vencimiento de la misma y con el código de verificación que figura en ella. Añade, a mayor abundamiento, que la tarjeta se encontraba vigente y sin bloqueo a la fecha de la transacción y que, tal como lo señaló doña Karol Torres López, en el formulario, ésta se encontraba en su poder al momento de la compra" (sic).

4°) Que, a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas, la querellante acompañó en el proceso: a) En fojas 01 y siguiente, copia de la respuesta entregada por Car S. A., respecto del reclamo interpuesto ante el Sernac, en relación con los hechos

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 31 de Agosto de 2018...



de autos. b) En fojas 15 a 29, copia de los estados de cuenta de la tarjeta Ripley Mastercard desde el mes de diciembre de 2016 a junio de 2017;

5°) Que, encontrándose legalmente emplazada de las acciones de autos, en la instancia legal correspondiente, la querellada no formuló alegaciones o defensas en relación a la conducta infraccional que se le imputa, limitando su accionar en el proceso, previa insistencia del Tribunal ante su dilación, a entregar como antecedente del cargo desconocido por la consumidora, la misma respuesta que hizo llegar al Sernac, documento que se agregó a fojas 47 de autos;

6°) Que, conforme a los elementos de prueba aportados por las partes, los que esta Sentenciadora ha apreciado de conformidad a las reglas de la sana crítica, en definitiva corresponderá acoger la querrela infraccional de autos, por haberse formado la convicción que en los hechos denunciados, Car S. A., como administradora de la tarjeta Ripley Mastercard Chip, antes individualizada, infringió respecto de la querellante Karol Catalina Torres López, los Arts. 3° inciso primero, letra a) y d), 12 y 23 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

En efecto, la prueba aludida permite concluir que en los hechos de autos fue vulnerado el derecho de la querellante para hacer libre elección del bien o servicio, Art. 3° letra a) de la ley del ramo. En este sentido, la improcedencia del cargo o cobro hecho en la tarjeta de crédito de la querellante se concluye necesaria y lógicamente del hecho que la línea aérea destinataria del pago, no opera en el país y la querellada no aportó prueba alguna para demostrar cual

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, ...31... de Mayo... de 2018



fue el bien o servicio adquirido y su destinatario, debiéndose entonces concluir forzosamente que esta compra fue efectuada por terceros no autorizados y a los que tampoco cedió la tarjeta y clave correspondiente.

De igual forma, se estima infringido respecto de la querellante el Art. 3° letra d) de la ley antes mencionada, por cuanto éste consagra en su favor el derecho a gozar de seguridad en el consumo. El mencionado derecho presupone la obligación correlativa de la entidad financiera de adoptar todas las medidas de resguardo que sean necesarias para proteger tanto la integridad física de la consumidora como sus bienes. Además, para considerar infringida la disposición antes mencionada, es necesario señalar que a juicio de esta Sentenciadora al proveedor denunciado corresponde exigirle en el cumplimiento de sus obligaciones, el nivel o estándar de diligencia correspondiente a un prestador o proveedor profesional, atendido que es una empresa experta en el rubro y, por tanto debe conocer cuáles son las medidas de seguridad relacionadas al uso de una tarjeta de crédito, que es necesario implementar para evitar se defraude a sus clientes. A su vez, también sobre esta infracción, es necesario señalar que es de público conocimiento la vulnerabilidad de los sistemas informáticos asociados al uso de tarjetas de crédito o de débito.

Ahora bien, conforme a las consideraciones precedentes queda en evidencia que en el presente caso Car S. A. no cumplió con su deber de brindar seguridad a la consumidora querellante y en consecuencia ha vulnerado sus derechos, situación que queda de manifiesto de su respuesta entregada al reclamo formulado ante el Servicio Nacional del

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 27 de Agosto de 2015

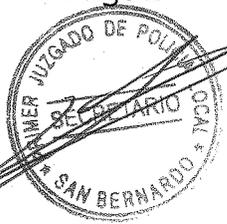


Consumidor, Sernac, la que luego reiteró en estos autos, en que se limita a señalar "que al tomar conocimiento del desconocimiento de la compra la institución realizó todos los análisis correspondientes para detectar un posible fraude, sin embargo, no fue posible corroborar su existencia, debido a que la transacción se llevó a cabo con todas las medidas de validación, es decir, con el ingreso de número completo de la tarjeta de crédito, con la fecha de vencimiento de la misma y con el código de verificación que figura en ella. Añade, a mayor abundamiento, que la tarjeta se encontraba vigente y sin bloqueo a la fecha de la transacción y que, tal como lo señaló doña Karol Torres López, en el formulario, ésta se encontraba en su poder al momento de la compra". (sic)

Esta respuesta, a juicio de esta Sentenciadora, denota falta de diligencia y pasividad de parte de la querellada, opuesta a la profesionalidad y diligencia que le es exigible en la administración de la tarjeta, quedando en duda si cuenta con adecuados privilegios de autorización y medidas de autenticación para dar curso a compras en el extranjero, controles de acceso lógicos, entre otras medidas de seguridad, puesto que en el caso sub-lite limitó su gestión y responsabilidad a simplemente dar aviso a la cliente de la operación, aviso que además entregó sin la información suficiente y substancial que correspondía y que en su posición podía recabar, la que al impugnarse la operación por la querellante debió demostrar que recopiló con prontitud, comunicándola como respaldo de dicha operación y de su negativa a reversar el cobro. Esta información tratándose en este caso de un pasaje aéreo, debió contemplar a lo menos el lugar

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 31 de Agosto de 2012



de compra del ticket, punto de partida y destino del mismo e identidad del pasajero que iba a utilizarlo.

Esta completa y absoluta indeterminación de cómo, cuándo, desde dónde y evidentemente por quien se sustrajo la información de la tarjeta de la querellada, lo cual habría permitido efectuar la compra cuestionada, constituye igualmente una falta de diligencia y del cuidado con que se deben ejecutar los sistemas de seguridad de la tarjeta de crédito de que es titular la querellante.

A lo anterior debe agregarse que en autos no se ha incorporado prueba alguna que permita constatar o al menos vislumbrar, el nivel de seguridad con que se realizan las transacciones y telecomunicaciones de la entidad querellada, su nivel de seguridad, si es bajo, medio o alto, en comparación a niveles nacionales, regionales o internacionales, que medidas de seguridad física y lógica tienen sus operaciones y las que realicen los titulares de sus cuentas, cuáles son sus planes de seguridad, si tiene planes de contingencia, para el caso que se impugne, como en este caso, oportunamente un cargo.

En relación a la infracción del Art. 12 de la ley 19.496, esta Sentenciadora la considera cometida por cuanto si bien el deber de seguridad no se encuentra expresamente establecido en el contrato de tarjeta de crédito existente entre las partes, emana de la naturaleza misma de la operación de depósito de dinero y, de conformidad al Art. 1546 del Código Civil "los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella". En el

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL  
San Bernardo, ... de ... de 2018...



presente caso, la consumidora o cliente debe hacerse cargo de la seguridad de su tarjeta y de la administración de su clave, siendo esperable, como parte de su diligencia, que deba dar aviso de eventuales sustracciones o extravíos u operaciones sospechosas. En cambio la entidad proveedora del servicio, como se ha indicado, debe otorgarlo con las condiciones de seguridad necesarias, haciendo aplicación de ellas con un estándar de diligencia propio de un proveedor profesional de área. En consecuencia, cuando como en el presente caso ocurren delitos o defraudaciones, no se estaría cumpliendo con una de las condiciones inherentes o propias del servicio contratado, como es otorgarlo con seguridad, deber que como se ha dicho, conforme al Art. 1.546 del Código Civil antes mencionado, la querellada estaba obligada a satisfacer;

Finalmente, en cuanto a la vulneración del Art. 23 de la ley 19.496, como se ha señalado previamente, esta Sentenciadora se ha formado la convicción que el proveedor denunciado, en el caso de autos, no otorgó un servicio con los estándares de seguridad mínimos, a los cuales está obligado de acuerdo a su carácter de proveedor profesional en la materia, por cuanto teniendo la obligación para con sus clientes de resguardar la seguridad de las transacciones bancarias, especialmente aquellas que tengan como destinatarias empresas extranjeras, lo que debería materializarse en un protocolo a cargo de CAR S. A., no fue demostrado que tal instrumento existiese, falta de diligencia que prolongó al gestionar los reclamos o desconocimientos formulados y en este mismo proceso, al no entregar la totalidad de los antecedentes que habrían servido de base a la validación de la operación y cargo cuestionados, todo

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL  
San Bernardo, 30 de Sept. de 2018



lo cual provocó menoscabo a la querellante, en lo patrimonial y afectivo.

Por todo lo antes expresado, en definitiva corresponderá que sea acogida la querrela infraccional de lo principal de fojas 06, en todas sus partes;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL:

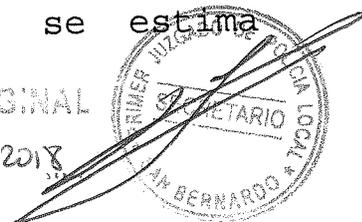
7º) Que, en el primer Otrosí de fojas 06, Karol Catalina Torres López, antes individualizada, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de Car S. A., antes individualizada, para que como consecuencia de su conducta infraccional, sea condenada a pagarle; \$247.541, por concepto de daño emergente y \$1.000.000, por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas;

8º) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que el Car S. A., antes individualizada, será condenada como autora de contravención a los Arts. 3º, letras a) y d, 12, y 23 la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts.3º letra e) y 21 inc. 3º de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil, le corresponderá indemnizar los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

9º) Que, en relación al daño directo o emergente, la demandante acompañó en el proceso, en fojas 15 a 29, copias de los estados de cuenta de la tarjeta de crédito, desde diciembre de 2016 a junio de 2017. Particularmente en el agregado a fojas 24, se registra la operación impugnada, con fecha 03 de marzo de 2017, por la cantidad de \$247.541, monto que se estima

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 31 de Agosto de 2018



constituye una merma efectiva en el patrimonio de la demandante, debido a que está obligada a su pago de conformidad al contrato suscrito entre las partes. Conforme con lo antes expuesto, la demanda será acogida en cuanto a este concepto por la suma antes mencionada;

10º) Que, en cuanto al daño moral, esta Sentenciadora, tendrá por acreditada su existencia toda vez que la actora fue víctima de un delito, que de haber funcionado con eficiencia los sistemas de seguridad y control implementados o adoptados por cuenta de la demandada, hubiese sido capaz de detectar esta operación con patrones de fraude y en consecuencia no debió haberse materializado en un cargo para la demandante. A lo anterior deberá agregarse la actitud de la demandada de no querer reversar la operación impugnada, a pesar de ser la misma entidad quien dio aviso de ella a la demandante y estar en conocimiento de su particular naturaleza, un pasaje aéreo de una línea que no opera en el país y con domicilio legal en el Reino Unido. Conforme a la pérdida patrimonial experimentada, la actora acreditó con sus estados de cuenta correspondientes a los meses de mayo y junio de 2017, que por su condición de estudiante quedó en mora en el pago de la tarjeta, con lo que esta deuda se ha visto incrementada por intereses y lógicamente se han visto afectados sus informes comerciales. Por lo antes señalado y considerando además que la actora ha debido recurrir a diferentes instancias para obtener la reparación de sus derechos, con el consiguiente desgaste patrimonial y en lo emocional, en definitiva la demanda será acogida en cuanto a este concepto, por la cantidad de \$300.000;

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 31 de Agosto de 2017.



11º) Que, las sumas que se ordene pagar, deberán reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de interposición de la demanda, esto es Abril de 2017 y el precedente a aquél en que se haga efectivo el pago, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda. Además, la suma indicada devengará intereses corrientes desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo;

Por estas consideraciones y teniendo además presente, lo dispuesto en los Arts. 1.440, 1.596, 1698 y 2329 del Código Civil y Arts. 3, 4, 17, 18 y 20 de la Ley 18.287; Arts. 3º letras a), d) y e) 12, 23, 24, 27, 50 y siguientes de la Ley 19.496 de protección al Consumidor;

SE DECLARA:

A) Que, se acoge la querrela infraccional deducida en lo principal de fojas 06, en contra de **Car S. A.**, antes individualizado, condenándose a pagar una multa de 10 (diez) U.T.M., dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora de infracción a los Arts. 3º letra a) y d, 12 y 23 de la Ley 19.496;

B) Que, se hace lugar, a la demanda civil del primer otrosí de fojas 06, condenándose a Car S. A., antes mencionada e individualizada, a pagar a la demandante Karol Catalina Torres López, la cantidad de \$547.541, que se desglosa en \$247.541, por concepto de daño directo o emergente y \$300.000, por concepto de daño moral, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal;

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 31 de Ayr de 2018.



C) Que, las sumas antes indicadas deberán reajustarse y devengarán intereses, en la forma indicada en el considerando 11º) de este fallo;

D) Que, se condena a Car S. A., antes individualizado, al pago de las costas de la causa;

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívense los autos en su oportunidad.

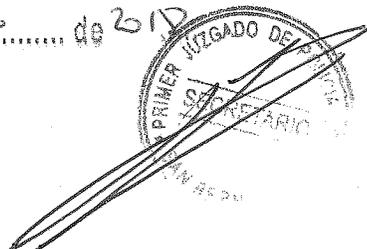
Rol nº 4.617-5-2017.

DICTADA POR DOÑA INÉS ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON JORGE FEDERICO ROJAS ARIAS.  
SECRETARIO TITULAR.

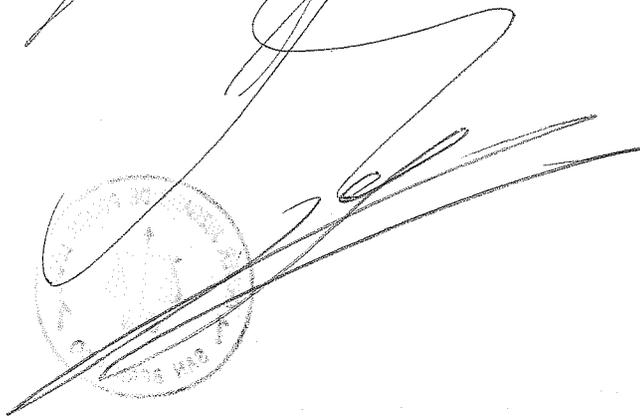
COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 31 de mayo de 2017



*Intendente Municipal*  
*Apd. de desarrollo comunal*

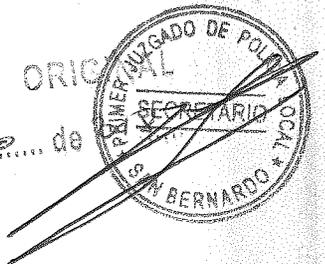
*José José*



Certif. el envío de C.C a K. Torres 2.ª a P. García-Hiddo H.  
San Bernardo, 30 agosto d. 2018

*J. J.*

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL  
San Bernardo, 31 de Agosto de



*Jurec*

