

SAN BERNARDO, Treinta de Abril de dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, doña **KIRIE DEL CARMEN RETTEZ MIRANDA**, dueña de casa, con domicilio en San Rogelio N° 18.781, Villa Pedro Nolasco, comuna de San Bernardo, formuló querrela infraccional en contra de **WALMART CHILE COMERCIAL LTDA.**, representada por su Gerente General, o en su defecto por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496, don **RODRIGO CRUZ MATTA**, ambos con domicilio en Avenida Eduardo Frei Montalva N° 8301, comuna de Quilicura, la que funda en que en el mes de febrero de 2017, a finales, Líder le envió una carta diciendo que ella había realizado compras internacionales (dos), la primera el 5 de febrero de 2017, país Luxemburgo por US\$211,50, y la segunda el mismo día por US\$ 423,00, las que ella no realizó. Indica que le dicen al poner denuncias (varias en el mismo Líder Servicio al Cliente), y le contestaron que tenía 45 días para pedir Voucher (boletos), no sabe si a ese país, o se hicieron las compras en Chile, porque no le dan respuesta, al final le contestan que no se preocupara, pues si no fue ella le devolverían todo el dinero. Agrega, que luego fue al SERNAC, y Líder no contestó, por eso se dirigió al Tribunal. Indicó, que en ese momento el Dólar estaba más alto y hasta ahora, 14 de septiembre de 2017, no le llegan las boletas. Señala que las compras ella no las realizó, piensa que existe una equivocación que no ha sido bien revisada en servicio financiero, pues es imposible recibir alguna información para poder defenderse, le dan sólo respuestas evasivas. Señala que vulneran sus derechos, pues ellos deberían fijarse bien quién está comprando y le parece que lo hacen a la ligera, ya que ella nunca ha comprado en el extranjero, menos en dólares, ya que sólo realiza compras de cosas para la casa, como arroz, aceite, etc. Por lo anterior, solicito tener por interpuesta la querrela y condenar al proveedor ya señalado al máximo de las multas establecidas en la ley, con costas.

Asimismo, dedujo demanda civil de Indemnización de perjuicios en contra de la querellada **WALMART CHILE COMERCIAL LTDA.**, la que funda en los hechos denunciados, los que le han provocado diversos perjuicios, que avalúa en la suma de **\$400.000.-** o la que el Tribunal estime conforme a derecho, más intereses y reajustes, con expresa condena en costas.

Que, a fojas 20, la parte querellante y demandante, amplió sus acciones en el sentido de dirigirlas en contra de **SERVICIO Y ADMINISTRACION DE**



CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A., y/o TARJETA LIDER MASTERCARD-TARJETA PRESTO, cuyo representante legal es don MICHEL ANTONIO AWAD BAHNA, con domicilio en Avenida del Valle 737, Huechuraba.

Que, a fojas 26, rola la certificación del Sr. Receptor actuante en autos de la notificación de la querella y demanda de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 19, ampliación de fojas 20 y resolución de fojas 21 a don RODRIGO CRUZ MATTA, representante legal de WALMART CHILE S.A.

Que, a fojas 28, rola la certificación del Sr. Receptor actuante en autos de la notificación de la querella y demanda de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 19, ampliación de fojas 20 y resolución de fojas 21 a don MICHEL ANTONIO AWAD BAHNA, representante legal de TARJETAS LIDER MASTERCARD.

Que, a fojas 36, doña JAVIERA INZUNZA RIVEROS, Abogado, en representación de WALMART CHILE S.A., y de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A., opuso excepción de incompetencia absoluta del Tribunal.

Que, a fojas 39 y 40, rola agregada la sentencia incidental que rechazó la excepción de incompetencia absoluta opuesta por la parte querellada y demandada.

Que, a fojas 50, rola agregada al proceso el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se llevó a efecto con la asistencia de la parte querellante y demandante de doña KIRIE RETTEZ MIRANDA, y de la apoderada de la parte querellada y demandada de WALMART CHILE S.A., y de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A., doña JAVIERA INZUNZA RIVEROS.

La parte querellante y demandante, ratificó sus acciones solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas.

La parte querellada y demandada, contestó las acciones interpuestas en su contra mediante presentación escrita.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, éstas solicitaron la suspensión de la audiencia a fin de estudiar alguna forma de conciliación, a lo que se accedió, suspendiendo el comparendo

Que, a fojas 100, rola agregada al proceso el acta de la continuación de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se llevó a efecto con la asistencia de la parte querellante y demandante de doña KIRIE RETTEZ MIRANDA, y de la apoderada de la parte querellada y demandada de WALMART



CHILE S.A., y de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A, doña JAVIERA INZUNZA RIVEROS.

No se rindió prueba testimonial. Ambas partes rindieron prueba documental. No se formularon peticiones.

Que, a fojas 101, se ordenó traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

PRIMERO: Que, se ha seguido esta causa para determinar la responsabilidad contravencional que cabe hacer efectiva en contra de **WALMART CHILE S.A.**, y de **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A**, por los hechos descritos y especificados en la querella de foja 1 y siguientes de autos.

SEGUNDO: Que, de acuerdo a los planteamientos sostenidos por los litigantes, es posible advertir, que la controversia radica en establecer si las querelladas, cumplieron o no en forma cabal con las obligaciones que la Ley N° 19.496 les impone.

TERCERO: Que, la parte querellada y demandada, formuló descargos a fojas 45 y siguientes de autos, solicitando el rechazo de la querella y demanda civil interpuesta en autos, lo que funda, en que no existe responsabilidad contravencional de su parte, negando que haya tenido algún grado de responsabilidad en los hechos relatados en la querella de autos, negando la comisión de alguna infracción o falta, o vulnerado precepto alguno de la Ley N° 19.496, siendo carga de la actora acreditar lo contrario, sin perjuicio de lo cual indicó que la querellante no ha invocado norma concreta alguna como sustento de sus pretensiones, de manera que los hechos denunciados no se encuentran encasillados en alguna figura típica contenida en la Ley N° 19.496, que justifique la aplicación de una sanción al tenor de sus disposiciones. En este sentido destacó que los hechos denunciados se encuadran en la conducta descrita por la letra d) del artículo 5 de la Ley N° 20.090, normativa que de acuerdo al artículo 16 del Código Orgánico de Tribunales, sólo puede ser aplicada válidamente por el Tribunal Oral en lo Penal, de modo que no procedía en la especie acudir a la normativa contemplada en la Ley del Consumidor, por existir una ley especial que regula esta materia. En cuanto a los hechos denunciados, indicó, que toda transacción



efectuada con tarjeta de crédito, sólo puede ser realizada previa digitación de la clave secreta Pin Pass, cuyo conocimiento, uso, resguardo y confidencialidad es de exclusiva responsabilidad del titular de la misma; sin embargo, para efectos de realizar compras en el comercio internacional de modo no presencial, sólo se requiere contar con el número de la tarjeta, código de verificación y fecha de expiración de la misma, por cuanto cualquier persona que pudiere tener acceso a tales antecedentes puede ejecutar en forma legítima una transacción en tales condiciones. Además, indicó lo establecido en el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496, en relación al deber del consumidor de “evitar los riesgos que puedan afectarle”. En conformidad a lo anterior, agregó, que no consta de modo alguno la efectividad de las alegaciones formuladas por la contraria en orden al origen de las transacciones objetadas, pues desconocemos quién o quienes tienen acceso a los antecedentes que permiten ejecutarlas válidamente. Asimismo, señaló, que en conformidad al protocolo establecido para el desconocimiento de transacciones internacionales, cuando un cliente indica no reconocer una transacción en particular, se genera un requerimiento interno que implica solicitar al comercio en que se realizó dicha transacción la documentación que la sustenta, para lo cual, se espera un plazo aproximado de 45 días hábiles. Pues bien, si el comercio envía los respaldos solicitados, se entregan los voucher de la compra al cliente y se consideran los cobros como procedentes, lo cual aconteció en la especie. De este modo se rechazó la objeción planteada, pues tras realizar el análisis del caso se estableció que el cargo procedía plenamente debido a que fue realizado a través de la tarjeta de crédito mediante la correcta digitación de la numeración de la misma y los voucher correspondían al respaldo que MasterCard entregó indicando que estaban correctamente realizadas. En conformidad a lo anterior, indicó, que su parte no ha vulnerado de manera alguna la ley N° 19.496, muy por el contrario, siempre han velado por cumplir con los más altos estándares de calidad, tanto en sus productos como en sus servicios, ajustando su actuar al cumplimiento de las exigencias legales y procurando dar solución oportuna a las inquietudes de sus clientes, de modo que negó la existencia de responsabilidad contravencional en la especie y destacó que la denunciante no precisó las normas concretas vulneradas, ni aportó elementos que permitan imputar responsabilidad alguna a su parte. En subsidio de lo anterior, y en el evento remoto que se estime que su parte incurrió en infracción a la Ley N° 19.496, se les sancione con una multa en su tramo inferior.



CUARTO: Que, conforme lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, la carga de la prueba recae precisamente en la actora, al ser esta quien alega la existencia de una conducta negligente por parte de la querellada y demandada.

QUINTO: Que, la parte querellante y demandante, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Formulario de Reclamo realizado por la actora ante el Servicio Nacional del Consumidor, que rola a fojas 3 de autos; **2.-** Detalle de transacciones realizadas por la actora, con su tarjeta de crédito, desde el día 9/05/2008, al 28/05/2017, que rola a fojas 4 y siguientes del proceso; **3.-** Parte Denuncia N° 11789, formulada por la actora ante Carabineros de la 14ª Comisaría de San Bernardo, que rola a fojas 16 y siguientes de autos; **4.-** Consolidado de pagos efectuados por la demandante a la empresa LIDER, en el cual se incluyen los pagos por la compra fraudulenta, que rolan a fojas 51 y siguientes del proceso; **5.-** Vouchers de las compras en cuestión, que rolan a fojas 54 y 55 de autos; **6.-** Set de ocho estados de cuenta de la demandante, en que constan los pagos efectuados a LIDER, incluyendo la compra fraudulenta, que rolan a fojas 56 y siguientes del proceso; **7.-** Parte denuncia efectuada a la Fiscalía Local por los hechos denunciados, que rola a fojas 64 y siguientes de autos; **8.-** Comprobante de pago de pensión de la querellante y demandante, que rola a fojas 69 del proceso; y **9.-** Listado con historial de compras en LIDER, desde el año 2008, en que se aprecia la regularidad en las compras, montos y pagos, los cuales mantenía en una suma de no más de \$300.000.- y nunca en dólares por compras en el extranjero, que rola a fojas 70 y siguientes de autos.

SEXTO: Que, la parte querellada y demandada, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Contrato de apertura de línea de crédito, regulación de uso de tarjeta de crédito y servicios adicionales. Condiciones particulares, que rola a fojas 86 y 87 de autos; **2.-** Vouchers enviados por el comercio internacional, relativos a las transacciones efectuadas con fecha 05 de febrero de 2017, el primero de ellos, por \$270.978.-, y el segundo, por \$135.489.-, que rolan a fojas 88 y 89 del proceso; **3.-** Estados de cuenta de tarjeta de crédito, correspondientes a los meses de febrero y marzo de 2017, que rolan a fojas 90 y siguientes de autos; y **4.-** Convenio de pago entre Servicios y Administración de Créditos Comerciales LIDER S.A. y doña KIRIE DEL CARMEN RETTEZ MIRANDA, de fecha 02 de enero de 2018, firmado digitalmente, que rola a fojas 96 y siguientes del proceso.



SEPTIMO: Que, los documentos acompañados al proceso por las partes, únicos medios de prueba aportados, resultan ser absolutamente insuficientes, para sancionar a las querelladas **WALMART CHILE S.A.**, y **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, por el incumplimiento de las obligaciones que le impone la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Lo anterior, por cuanto, en primer lugar la actora no señaló norma legal infringida, pero no obstante eso, de la narración de los hechos, el asunto radicaba en establecer si los cargos efectuados en la tarjeta de crédito de la querellante por dos compras internacionales, se encontraban bien realizados. Establecido lo antes indicado, es preciso señalar que con los "vouchers" de compra, acompañados por ambas partes, se establece que las compras objetadas efectivamente se realizaron, por lo que no estamos en presencia de un cobro injustificado. En cuanto, a la segunda parte de la querella, esto es si las compras fueron realizadas o no por la actora, la prueba aportada por ésta, es del todo insuficiente, pues simplemente se enfoca en acreditar la existencia de la transacción, más no que esta haya sido realizada vulnerándose las medidas de seguridad o en su defecto debido a la negligencia de las querelladas, por lo que al no haberse satisfecho la carga de la prueba, esta Sentenciadora, deberá rechazar la querella infraccional de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, como se resolverá en lo resolutivo de la presente sentencia.

OCTAVO: Que, en consecuencia esta Sentenciadora estima que la querellante no logró acreditar, con los medios de prueba presentados, que las querelladas hayan infringido la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por considerarlos absolutamente insuficientes.

NOVENO: Que, de la prueba rendida, y del análisis realizado esta Sentenciadora rechazará la querella como se dispondrá en lo resolutivo del presente fallo.

II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.

DECIMO: Que, en atención a lo expuesto en la parte contravencional, la demanda interpuesta por doña **KIRIE DEL CARMEN RETTEZ MIRANDA**, será rechazada en todas sus partes, pues no se cumple a su respecto con la relación de causalidad, entre la infracción que no se logró establecer y el daño que dice haber sufrido.



DECIMO PRIMERO: Que, conforme lo anterior, se rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios del primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes, con su ampliación de fojas 20, como se dispondrá en lo resolutive de la presente sentencia.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15.231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la Ley 18.287, Art. 1698 del Código Civil, y las normas contenidas en la Ley N° 19.496,

SE DECLARA:

I.- Que, se **RECHAZA** la querrela de foja 1 y siguientes, con su ampliación de fojas 20, por no haberse acreditado los hechos en que se fundamenta.

II.- Que, se **RECHAZA** en todas sus partes la demanda del primer otrosí de foja 1 y siguientes, con su ampliación de fojas 20.

III.- Que, no se condena en costas a la querellante y demandante, por estimar que tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 8929 - 1 - 2017.-

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR, JUEZ.

AUTORIZADA POR DOÑA CRISTINA RODRIGUEZ SALAS. SECRETARIA. (S)

