Don (ña) Rodrigo Cortes Espin
Bombero 1093
Iquique

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JOSE JOAQUIN PEREZ Nº 360 - IQUIQUE

Causa Rol N°13.180-2017-L-25

caratulada Sernac con Tarjeta Cencosud
de este 2do Juzgado de Policía Local Iquique,
se a ordenado notificar a Ud. lo siguiente:

Iquique, a catorce de diciembre del año dos mil dieciocho.

V I S T O S:

SERNAC REGIÓN TARAPACÁ
OFICINA DE PARTES
Fecha: 07 / 05 / 2019
Folio: 68 Línea: 186
Obs.: RCT

A fojas 01 y siguientes, rola denuncia infraccional por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores deducida por don **JOSE LUIS AGUILERA PACHECO,** ingeniero civil industrial, en representación de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC**, con arreglo a lo prescrito en el artículo 58 letra g) y demás normas pertinentes de la Ley 19.496, en contra del proveedor **CAT ADMINISTRADORA TARJETAS S.A. (TARJETA CENCOSUD)**, sucursal Iquique, del giro emisión de crédito, emisor y operador de tarjeta de crédito Cencosud, Rut: 99.500.840-8, representada para efectos del articulo 50 letra C y 50 letra D de la Ley 19.496, por doña **BLANCA LORETO FIGUEROA DONOSO**, o quien la subrogue o represente, para estos efectos todos domiciliados en Obispo Labbe N°465 de Iquique. De acuerdo a los antecedentes de hecho y derecho expuestos la denunciada ha vulnerado los artículos 3 inciso primero letra d) y 23 inciso primero ambos de la Ley 19.496, como hipótesis infracciónales indica el derecho sobre la seguridad en consumo y el deber de profesionalidad de del proveedor; y advierte la denunciante que la sanción a las normas infringidas se encuentra establecida en el artículo 24 inciso 1 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

A fojas 05, rola copia simple de Resolución Exenta N°102, de fecha 29 de enero de 2016.

A fojas 07, rola copia simple de Resolución N°197, de fecha 18 de diciembre de 2013 del Servicio Nacional de Consumidor.

A fojas 13 y siguientes, rola set de Reclamos Administrativos Sernac R2017J1482689, R2017W1645673, R2017A1679518, R2017A1708229 y R2017A1611131.

A fojas 28, rola copia de Resolución Exenta N°243 de fecha 29 de agosto de 2017.

A fojas 30, rola copia de Resolución TRA N°405/5/2017.

A fojas 34, comparece José Aguilera Pacheco, quien exhortado a decir verdad expone que en su calidad de Director Regional, región de Tarapacá de Servicio Nacional del Consumidor viene en Ratificar denuncia de fojas 1 y siguientes.

A fojas 44, comparece doña María Elizabeth Gandolfo Mulet, cédula de identidad N°09.273.726-8, ingeniero comercial, domiciliada en Tarapacá N°495 de Iquique, en su calidad de representante legal de Cat Administradora de Tarjetas S.A., quien señala que No ratifica la querella por cuanto la información se está recabando desde la unidad de informática de Santiago, sin perjuicio de ello se encuentra llana a colaborar en el presente juicio.

Iquique 23 ABR. 2019 de 20...
Copia fiel del original que ha tenido a la vista.

A fojas 52, rola Audiencia de Comparendo de Estilo, con la asistencia de la parte denunciante SERNAC, representada por su apoderada abogada doña Marlene Peralta Aguilera, y de la denunciada Cat Administradora de Tarjetas S.A., representada por su apoderado abogado don Rodrigo González Jara. La parte denunciante ratifica denuncia de fojas 01 y siguientes, la parte denunciada contesta por escrito solicitando que la presentación se tenga como parte integrante de la presente audiencia. **CONCILIACIÓN:** No se produce. **PRUEBA:** Se recibe la causa a prueba y se fija como puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos: "Efectividad del hecho denunciado", la parte denunciante repone al auto de prueba, la parte denunciada evacua traslado, la parte denunciante se allana a lo indicado por la denunciada, el Tribunal resuelve Ha lugar lo planteado, quedando los puntos de prueba de siguiente forma: "*1. "Efectividad de los hechos denunciados. Hechos y circunstancias; 2. Efectividad de las alegaciones o defensas y excepciones opuestas por la denunciada. Hechos y circunstancias".* **PRUEBA DOCUMENTAL:** La parte denunciante ratifica los documentos acompañados anteriormente; la parte denunciada acompaña en el acto: 1. Impresión de página web a seguridad, hábitos a considerar en sitios web; 2. Impresión de página web a seguridad, hábitos a considerar en sitios web, intento de fraude; 3. Impresión de página web a seguridad, hábitos a considerar en sitios web, intento de fraude, hábitos de seguridad; 4. Impresión de página web, súper avance; 5. Impresión de página web. Claves tarjetas Cancosud. Las partes solicitan la suspensión de la audiencia.

A fojas 55, rola escrito de la parte denunciante en el cual contesta denuncia infraccional.

A fojas 90, rola continuación de Audiencia de Comparendo de Estilo, con la asistencia de la parte denunciante SERNAC, representada por su apoderada abogada doña Marlene Peralta Aguilera, y de la denunciada Cat Administradora de Tarjetas S.A., representada por su apoderado abogado don Rodrigo González Jara. **PRUEBA TESTIMIONIAL:** La parte denunciada presenta como testigo a doña **Banely Andrea Avilan Rojas**, cédula de identidad N°17.797.843-4, ingeniero comercial, domiciliada en Luis Cruz Martínez N°1598de Iquique, quien juramenta a decir verdad expone que la empresa cuenta con un sistema de seguridad robusto que permite mantener en resguardo las acciones que pueden solicitar los clientes, es decir variación o autentificación del titular mediante forma presencial o preguntas Equifax donde se verifican que solo el titular puede realizar dichas transacciones, Repreguntada responde trabaja en Cencosud desde tres años y su trabajo es jefa de ventas de servicios; las medidas de seguridad que dice relación con la obtención de la clave web son la autentificación de clientes, mediante Sistema Toc en el canal de atención de clientes

CERTIFICO: que la presente es copia fiel del original que he tenido a la vista

autoconsulta, donde es asignada una clave provisoria, que tiene una duración de 48 horas y debe ser activada si o si de forma presencial, el cambio de clave no puede ser de forma descendente o ascendente, numero de forma correlativa de fácil conocimiento como fecha de nacimiento, ya que el sistema no lo permite; cómo medidas de seguridad el titular de la tarjeta Cencosud para solicitar un súper avance en efectivo cuenta con la clave web, los pasos anteriores dichos, preguntas de Equifax cuyos conceptos solo son de dominio del titular, datos solo de dominio del titular como número de serie de su cédula; Contrainterroga señala que en sus conocimiento Cat Administradora de Tarjetas si puede rechazar solicitudes de un avance si no pasan de las preguntas de Equifax, si la cuenta no pertenece a la del titular. La parte denunciada infraccional presenta como testigo a don **Hector Percy Rojas Collao**, cédula de identidad N°12.419.166-1, ingeniero en recursos humanos, domiciliado en Las Zampoñas N°2452 de Iquique, quien juramentado a decir verdad expone que es jefe de ventas y servicios de la sucursal de Iquique de la Administradora de Tarjetas Cencosud, indica que en la compañía cuenta con rigurosas normas de seguridad en todo lo relativo a identificación de identidad para nuestros clientes, así como para la entrega y uso de las claves personales, las que se utilizan en las mayorías de las transacciones utilizadas por éstos, junto con las normas de seguridad existe un servicio de que apoyan la rigurosidad al momento de operar como la empresa Equifax que verifica la identidad del cliente mediante preguntas personales y que solo el titular podría contestar; Repreguntado responde que actualmente es jefe de ventas y servicios en sucursal de Iquique, bajo su responsabilidad está el cumplimiento de los procedimientos de ventas y operacionales, bajo los cuales se consideran las normas de seguridad señaladas anteriormente; antes de cualquier otorgamiento se debe verificar la identidad de quien solicita la clava o cambia la misma, lo que se realiza a través de comprobación biométrica, vigencia de cédula de identidad y toma de datos

A través del sistema Toc, solo cumplidos estos requisitos es posible otorgar la clave de solicitada, la cual generalmente corresponde a los primeros cuatro dígitos del rut, con una vigencia de 48 horas dentro de las cuales se debe el titular debe registrar y validar una clave definitiva y personal; las medidas de seguridad que cuenta el titular de una tarjeta Cencosud para realizar un súper avance en efectivo son en primer paso es ingresar al sitio de Tarjetas Cencosud, a través de la identificación de cédula de identidad y clave personal valida, luego se debe contar con cupo suficiente para realizar la operación, la cual se somete a evaluación, realizado esto se vuelve a identificar la identidad del titular a través de validación de la cédula, datos personales registrados en el sistema, verificación de antecedentes de servicio de Equifax mediante preguntas

22 ABR. 2019

CERTIFICO: que la presente es copia fiel del original que he tenido a la vista

personales, se verifica además el registro de la tarjeta, vigencia del plástico mediante su número de tarjeta y dígitos propios para realizar la operación, por último se realiza la operación mediante deposito en línea en cuenta personal del titular previamente registrada; Contrainterrogado señala que existe un procedimiento especial llamado "desconocimiento" mediante el cual se puede solicitar dejar sin efecto alguna transacción que figure con cargo a su cuenta y que desconozca haberla realizado. **DILIGENCIAS:** La parte denunciante y denunciada solicitan diligencias, el Tribunal que da en resolver.

A fojas 98, el Tribunal resuelve ha lugar diligencias solicitadas por la denunciante a aquellas indicadas en los puntos 1.1, 2.1, 3.1, 4.1 y 5; y ha lugar diligencias solicitadas por denuncia indicadas en los puntos 1 y 2.

A fojas 106 y siguientes, rola ORD. 169-L/2018 de 14/06/2018, emitido por Equifax Chile Limitada.

A fojas 114, rola Audiencia de Exhibición de Documentos con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, de Sernac representada por su apoderada abogado doña Marlene Peralta Aguilera, y de la parte querellada y demandada civil representada por su apoderado abogado don Rodrigo González Jara.

A fojas 155, rola Audiencia de Absolución de Posiciones de la parte denunciada, representada por doña María Elizabeth Gandolfo Mulet.

A fojas 158 y siguientes, la parte denunciante interpone recurso de reposición, acompañando antecedentes respecto de la adquisición de avances en efectivo, pactados a doce cuotas, imputadas a la cuenta de doña Emilia Inés Espinoza Raffo, cédula de identidad N°06.736.761-8, obtenidas desde administradora Cat Administradora de Tarjetas Cencosud.

A fojas 166, el Tribunal provee no ha lugar a recurso de reposición y apercibe a la parte denunciada a que aclare, precise y/o explique en los términos requeridos, los documentos acompañados a fojas 121 y 123 de autos.

A fojas 167, rola Ord N°172-L/2018, de fecha 13 de julio de 2918, emitido por Seguridad América.

A fojas 169, rola documento emitido por GlobalSign de fecha marzo de 2018.

A fojas 172, rola escrito de la parte denunciante.

A fojas 177, consta certificación que la parte denunciada no dio cumplimento a lo ordenado a fojas 166 y apercibimiento a la denunciada de dar cumplimento dentro del quinto día a lo ordenado a fojas 166.

A fojas 179, rola escrito de la parte denuncia en el cual da cumplimiento a lo ordenado a fojas 166.

A fojas 188, el Tribunal provee que en mérito del proceso y conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 18.287, causa en estado de fallo.

CONSIDERANDO:

I. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, a esta Magistratura le ha correspondido conocer de la denuncia infraccional deducida por don **JOSE LUIS AGUILERA PACHECO**, en representación de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC**, con arreglo a lo prescrito en el artículo 58 letra g) y demás normas pertinentes de la Ley 19.496, en contra del proveedor **CAT ADMINISTRADORA TARJETAS S.A. (TARJETA CENCOSUD)**, sucursal Iquique, del giro emisión de crédito, emisor y operador de tarjeta de crédito Cencosud, Rut: 99.500.840-8, representada por doña **MARÍA ELIZABETH GANDOLFO MULET,** para estos efectos ambos domiciliados en Obispo Labbe N°465 de Iquique.

SEGUNDO: Que, la parte querellante expuso que por medio del análisis de un aserie de reclamos ingresados a la plataforma de Sernac, tomo conocimiento de la existencia de irregularidades constitutivas de infracción a la Ley del ramo, los hechos reclamados dan cuenta de la imputación de transacciones comerciales no consentidas, autorizadas y desconocidas en su condición de titular por los afectados, y que usuarios ilegítimos de estos productos financieros o terceros ajenos a la relación, han accedido fácilmente al uso y disposición, bajo el siguiente modo de obrar: un tercero accede, gestiona y obtiene, con cargo a la cuenta corriente del titular de Cencosud, sin su consentimiento ni beneplácito, un súper avance en la plataforma web del emisor y operador de tarjetas Cencosud, posteriormente el mismo súper avance es depositado en la cuenta corriente o vista del mismo cliente de Cencosud, a continuación burlando la buena fe de la víctima, la contactan y le indican que hubo una transacción errónea, solicitando la "devolución" de los montos defraudados; dejando en evidencia que el denunciado, emisor y operador de tarjetas Cencosud, no ha tomado las providencias necesarias para tales transacciones, no consentidas, ni autorizadas, con cargo a la cuenta titular del cliente titular Cencosud, sean requeridas efectivamente por éste o adicional autorizado de dicho producto financiero; los antecedentes aportados dicen relación con la falta de seguridad en el los propios medios que entrega Cat Administradora Tarjetas S.A., para el desarrollo de sus operaciones electrónicas, sin operar resguardos o mecanismos de control que le caben en relación a los fraudes de terceros, que si bien el cliente pudiera precaverse es el emisor y operador de la tarjeta el llamado extremar las precauciones que eviten los errores, interferencias o derechamente fraudes en el sistema por parte de terceros ajenos, lo que afecta a un grupo significativo de consumidores y usuarios que disponen de dicho

29 ABR. 2019
CERTIFICO: que la presente es copia fiel del original que he tenido a la vista

producto principalmente dada la frecuencia con que los hechos se presentan o pueden presentarse en la práctica del comercio o relación de consumo; como fundamentos de Derecho arguye los artículos 3 inciso primero letra d) y 23 inciso primero ambos de la Ley 19.496, indica como hipótesis infracciónales el derecho sobre la seguridad en consumo y el deber de profesionalidad de del proveedor; agrega que la naturaleza de la responsabilidad denunciada es objetiva por lo que no requiere de dolo ni culpa en la conducta del infractor; y además advierte la denunciante que la sanción a las normas infringidas se encuentra establecida en el artículo 24 inciso 1 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

TERCERO: Que, la parte denunciada contestó por escrito solicitando su rechazo en merito a los siguientes antecedentes: **I.** El denunciante debe probar su denuncia, niega y contradice todas y cada una de planteadas por la querellante; **II.** Relación de los hechos señalados, Sernac incoa su denuncia en cinco casos de reclamos administrativos, los cuales deben ser considerados individualmente y no circunstancias conexas entre si y que evidenciarían fallas en el sistema de seguridad en el otorgamiento de créditos en el producto Súper Avance, se advierte que los afectados señalan haber recibido llamados telefónicos de terceros los que habrían sindicado haber depositado en respectivas cuentas sumas de dinero solicitando posteriormente su reintegro y una vez corroborada la existencia de los referidos montos en sus cuentas bancarias explayan que supuestamente habrían sido víctimas de una estafa, ya que los depósitos provendrían de avances en efectivo de sus cuentas en Cencosud. **I.** Falta de Legitimación Activa, en razón de carecer el Sernac de interés colectivo; **II.** Imposibilidad de Conexión entre los diversos casos entregados como ejemplo, Falta de Interés Colectivo; **III.** Inexistencia de responsabilidad infraccional de la querellada: **A.** Protocolo de seguridad tarjetas Cencosud; **B.** Inexistencia de responsabilidad infraccional de Cat Administradora de Tarjetas S.A. en los hechos denunciados en relación con el deber de autocuidado del consumidor; **C.** Ausencia de Negligencia, exclusión de la hipótesis del artículo 23 inciso 1° de la ley 19.496 en relación a la clave web y solicitud de avance en efectivo; **D.** Inexistencia de la infracción al deber de profesionalidad en forma específica "nulla poenae sine lege"; **IV.** Defensa respecto cada caso: **1.** Caso Mauricio Gutiérrez, excepción de inexistencia de la infracción por parte de la denunciada, no se encontró ninguna anomalía en el caso atendido que todas las medidas de seguridad; **2.** Caso Alex Rodrigo Aranda Mercado, **A.** excepción de prescripción, **B.** En subsidio, excepción de inexistencia de infracción, **C.** En subsidio incongruencia del valor de lo defraudado; **3.** Caso Emilia Espinoza Rafo, **A.** Excepción de inexistencia de infracción, **B.** Inexistencia de menoscabo; **4.** Caso de Daniel Guillermo Concha Constanzo, **A.** Excepción de

12 9 ABR. 2018
CERTIFICO: que la presente es copia fiel del original que he tenido a la vista

prescripción, **B.** Excepción de inexistencia de infracción; **5.** Caso de Cecilia Gómez Gutiérrez, **A.** Excepción de inexistencia de infracción por parte de la denunciada; **B.** Incongruencia del ejemplo en relación a los demás casos.

CUARTO: La parte denunciante aportó como antecedente al proceso: Set de con copias de Reclamos Administrativos que dan cuenta de denuncias interpuestas por titulares de Tarjeta Cencosud respecto de intentos de estafas realizadas mediante transacción comerciales realizadas por desconocidos, las cuales no fueron consentidas ni autorizadas por ellos en su calidad de titulares de dicho producto: **a)** Reclamo N°R2017J1482689, interpuesto por don Daniel Concha Constanzo con fecha 12 de mayo del 2017 que informa de hecho ocurrido en el mes de noviembre del 2016; **b)** Reclamo N°R2017W1645673 interpuesto por doña Cecilia Gómez Cortez con fecha 03 de agosto del 2017, que da cuenta de hechos ocurridos el 28 de marzo del 2017; **c)** Reclamo N°R2017A1679518 interpuesto por don Álex Aranda Mercado con fecha 22 de agosto del 2017 en el cual informa de hechos ocurridos en el mes de septiembre del 2016; **d)** Reclamo N°R2017A1708229 interpuesto por doña Emilia Espinoza Raffo con fecha 06 de septiembre del 2017, el cual informa de hechos ocurridos el 02 de septiembre de 2017; **e)** Reclamo N°R2017A1611131 interpuesto por don Mauricio Gutiérrez con fecha 17 de julio del 2017 en el cual informa de un hecho ocurrido en el mes de mayo del 2017; **2.** Impresión de página web a seguridad, hábitos a considerar en sitios web; **3.** Impresión de página web a seguridad, hábitos a considerar en sitios web, intento de fraude; **4.** Impresión de página web a seguridad, hábitos a considerar en sitios web, intento de fraude, hábitos de seguridad; **5.** Impresión de página web, súper avance; **6.** Impresión de página web. Claves tarjetas Cancosud. Las partes solicitan la suspensión de la audiencia.

QUINTO: Que, la parte denunciada acompañó como medios de prueba: **1.** Impresión de página web a seguridad, hábitos a considerar en sitios web; **2.** Impresión de página web a seguridad, hábitos a considerar en sitios web, intento de fraude; **3.** Impresión de página web a seguridad, hábitos a considerar en sitios web, intento de fraude, hábitos de seguridad; **4.** Impresión de página web, súper avance; **5.** Impresión de página web. Claves tarjetas Cancosud; **6.** La declaración de los testigos doña Banely Andrea Avilan Rojas y don Hector Percy Rojas Collao, quienes son contestes en señalar que Cat Administradora de Tarjetas cuenta con sistema de seguridad que permite mantener en resguardo las acciones que pueden solicitar los clientes mediante un servicio otorgado por empresa Equifax.

SEXTO: Que, en Audiencia de Exhibición de Documentos la parte denunciada exhibió: En cuanto al punto N°1, Reclamo interpuesto por don Daniel Concha Constanzo, se exhibe Formulario Único de Atención de Publico N°R2017JL482689, Traslado conferido

29 ABR. 2019
CERTIFICO: que la presente es copia fiel del original que he tenido a la vista

por Sernac, Carta Respuesta, Estado de Cuenta de fecha 12.07.2017, comprobante de pago por $200.000.-, correo electrónico de don Daniel Concha Constanzo. En cuanto al punto N°2 Reclamo interpuesto por don Mauricio Gutiérrez, se exhibe Estado de Cuenta de fecha 21.05.2017, Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito de fecha 20.06.2017, Estado de cuenta de Traje de Crédito de fecha 21.07.2017, Formulario Único de Atención de Publico de fecha 17.07.2017, Traslado de fecha 18.07.2017, Respuesta de fecha 31.07.2017. En cuanto a punto N°3 Reclamo interpuesto por doña Emilia Espinoza Raffo, se exhibe Cinco Estados de Cuenta Nacional de Tarjeta de Crédito Visa terminación 1598, Formulario de Atención de Publico emitido por Sernac; Traslado de fecha 06.09.2017, Dos Respuesta de fecha 14.09.2017 y fecha 27.12.2017. En cuanto al punto N°4 Reclamo interpuesto por don Alex Aranda Mercado se exhibe y acompaña Estado de Cuenta Nacional de Tarjeta de Crédito Mastercard de fecha 14.02.2018, Formulario Único de Atención Publico emitido por Sernac de fecha 14.02.2017, Formulario de Atención de Publico emitido por Sernac de fecha 23.08.2017 y Carta Respuesta.

Que, de los documentos exhibidos es posible apreciar que todos ellos son emitidos con posterioridad a la transacción comerciales reclamadas, y que ninguno de los documentos presentados dan cuenta de las solicitudes del producto avance en efectivo objeto de los reclamos N°R2017J1482689, N°R2017A1679518, N°R2017A1708229 y N°R2017A1611131, y de la compra imputada señalada en el reclamo N°R2017W1645673.

SEPTIMO: Que, en Audiencia de Absolución de Posiciones de CAT Administradora de Tarjetas S.A., representada por María Elizabeth Gandolfo Mulet, quien respondió que los ejecutivos no toman contacto con los clientes para informar sobre uso, obtención y aprobación de súper avances en efectivo ya que los clientes se relacionan directamente con la página web; ante reclamos de desconocimiento de avances en efectivo interpuestos por los clientes ellos sugieren a los clientes que hagan las denuncias si piensan que es un delito; se rechazan totalmente las solicitudes de avances en efectivo si no se cumplen las medidas de seguridad; se rechazan las solicitudes de acuerdo a un sistema llamado Equifax, sistema de seguridad avalado internacionalmente, en el cual se hacen preguntas privadas que ellos no conocen porque se hacen en el momento y que solo el cliente puede saber; no se realizan juicios de valor, basta que el cliente no cumpla con las respuestas a las preguntas que se hacen para rechazar el crédito.

OCTAVO: Que, a fojas 106 la empresa Equifax Chile Limitada cumpliendo a solicitud del Tribunal informa que el servicio que brinda a CAT Administradora de Tarjetas de Crédito S.A. corresponde a eID que es una solución que permite en tiempo real verificar la identidad de una persona natural con un alto grado de precisión, mediante la

20 ABR 2018
CERTIFICO: que la presente es copia fiel del original que he tenido a la vista
Secretario

verificación en línea con el Registro Civil de la cédula de identidad y posteriormente preguntas con datos personales del requirente. Además acompañó Contrato de prestación de Servicios entre Servicios Equifax Chile Limitada y Cat Administradora de Tarjetas de Crédito S.A.

Que, en relación al documento agregado Anexo de Servicios N°7 Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre Servicios Equifax Chile Limitada y Cat Administradora de Tarjetas de Crédito S.A., es posible apreciar: **i)** Fue celebrado con fecha 01 de agosto de 2017 señalando que las partes acuerdan incorporar el servicio de Verificación De Identidad No presencial para suscriben el mencionado contrato, por lo que tomando en consideración la fecha de su celebración el mencionado contrato no se encontraba incorporado al momento en que se producen los hechos que relatan los Reclamos N°R2017J1482689, N°R2017W1645673, N°R2017A1679518, N°R2017A1708229 y N°R2017A1611131 interpuestos ante SERNAC; **ii)** En la parte II. Servicio de verificación no presencial 4 No Garantía, se indica que Equifax No garantiza la exactitud, integridad de vigencia, comerciabilidad idoneidad para un determinado fin los servicios de autentificación o información que Equifax proporciona al cliente; **iii)** En clausula III. Disponibilidad de Servicio eID Verifier y Requisitos de Hardware/Software 1. Niveles de Servicio, se expone que "si lo servicios no cumplen niveles de servicio Equifax deberá investigar la causa de la falla y el cliente ayudara según sea razonablemente necesario, en este sentido es posible observar que la querellada a pesar de lo señalado en contrato y que Sernac le informó de posibles fallas conocidas por los reclamos N°R2017J1482689, N°R2017W1645673, N°R2017A1679518, N°R2017A1708229 y N°R2017A1611131 no demostró haber realizado alguna gestión para dar aviso a Equifax de los incidentes expuestos por sus clientes.

NOVENO: Que, la empresa Seguridad América mediante Ord N°172-L/2018, de fecha 13 de julio de 2018, informó que entrega certificados SSL/TLS de la autoridad certificadora GlobalSign a la empresa CAT Administradora de Tarjetas S.A., para su sitio web www.tarjetacencosud.cl; los certificados SSL/TLS son protocolos de seguridad para sitios web el cual tiene como función: - Cifrar el tráfico de información en internet (datos como rut y clave viajan de forma segura desde el computador del cliente hasta el servidor que aloja la página web) y – Autentificar, ver la razón social de la empresa que los administra. El mencionado documento señala que señala que se aprecia la correcta instalación del certificado digital para el sitio www.tarjetascencosud.com, certificación valida desde el 18 de mayo de 2018 hasta el 19 de mayo de 2019, por tanto es posible apreciar que dicha certificación es de fecha posterior a los hechos descritos en los

29 ABR. 2019
Iquique ..... de 20.....
CERTIFICO que la presente es copia fiel del original que he tenido a la vista

Reclamos Administrativos N°R2017J1482689, N°R2017W1645673, N°R2017A1679518, N°R2017A1708229 y N°R2017A1611131 interpuestos ante Sernac.

DECIMO: Que, la parte denunciada en su escrito de fojas 179 y siguientes, en el cual cumple lo ordenado en razón de aclarar, precisar y/o explique los documentos acompañados a fojas 121 y 122, señaló que *"las transacciones que da cuenta la denuncia realizada por SERNAC, se realizaron online, a través de medios electrónicos, y por consiguiente, no existe documentación física asociada"....."no existen documentos físicos asociados a la transacción. Tampoco "comprobantes electrónicos"".*

DECIMO PRIMERO: Que, el artículo 12 A de la Ley 19.496 en su inciso tercero señala respecto de los contratos celebrados por medios electrónicos: *"Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato".*

DECIMO SEGUNDO: Que, teniendo en consideración que lo expuesto por la denunciada en escrito de fojas 179 y que no existe en autos ningún antecedente que dé cuenta que Cat Administradora de Tarjetas S.A. ha enviado a sus clientes confirmación del avance en efectivo solicitado a través de www.tarjetascencosud.cl a sus titulares, por tanto es posible presumir con la gravedad y precisión suficiente que la denunciada no dio cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 12 A de la Ley 19.496, lo cual afectó a los consumidores que interpusieron los Reclamos Administrativos N°R2017J1482689, N°R2017W1645673, N°R2017A1679518, N°R2017A1708229 y N°R2017A1611131 ante Sernac, comprometiendo de esta forma e l llamado interés general de los consumidores pues tomando en consideración la frecuencia que actos se presentan en práctica comercial de la denunciada esta infracción es susceptible de afectar a la comunidad toda.

Que, a juicio de esta Magistratura dicho incumplimiento a la vez afecta el derecho a la seguridad de los consumidores en consumo de bienes y servicios, consagrado en articulo 3 letra d) Ley 19.496, toda vez que al haber recibido la confirmación del avance en efectivo el titular eventualmente puede tomar conocimiento de posibles estafas electrónicas que podrían afectarle, y de esta forma realizar las medidas necesarias para prevenir posibles inconvenientes y perjuicios de que podría ser víctima, o incluso iniciar acciones para una persecución penal más eficiente.

Por otro lado la infracción a la norma referida por parte de la denunciada, la inexistencia de antecedentes anteriores o coetáneos a las operaciones comerciales reclamadas, la incorporación del servicio de identificación no presencial contratado con

12 ABR. 2018
CERTIFICO: que la presente es copia fiel del original que he tenido a la vista

Equifax y certificación de empresa GlobalSign de fechas posteriores a los reclamos ante Sernac, y sumado además la ausencia que antecedentes que demuestren acciones tendientes a la investigación y solución de posibles fallas en sus sistemas, implican a juicio de esta Magistratura una vulneración por parte de la querellada al llamado Principio de Profesionalidad, consagrado en el artículo 23 de la Ley 19.496, el cual se traduce en el obligación de diligencia o estándar de conducta que deben tener los proveedores y prestadores de servicios que habitualmente desarrollen actividades regidas Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

DECIMO TERCERO: Que, el Tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio, por dichas consideraciones y teniendo presente, además, las facultades conferidas por las leyes Nº15.231 y Nº18.287.

SE RESUELVE:

A) Que, se declara **HA LUGAR** a la denuncia interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DE TARAPACA, SERNAC**, y **SE CONDENA** a el proveedor **CAT ADMINISTRADORA TARJETAS S.A. (TARJETA CENCOSUD)**, sucursal Iquique, del giro emisión de crédito, emisor y operador de tarjeta de crédito Cencosud, Rut: 99.500.840-8, representada por doña **MARÍA ELIZABETH GANDOLFO MULET,** para estos efectos ambos domiciliados en Obispo Labbe N°465 de Iquique, al pago de una multa de **50 Unidades Tributarias Mensuales**, como responsable de la infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor. La multa impuesta debe ser cancelada dentro del plazo de 5 días de notificada la presente sentencia, bajo apercibimiento de despachar orden de reclusión nocturna en contra del respectivo representante legal.

B) Una vez ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia autorizada de esta al Servicio Nacional del Consumidor.

C) Notifíquese.

Sentencia dictada por la Sra. Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña **BLANCA GUERRERO ESPINOZA.**

29 ABR. 2019

Autoriza la Sra. Secretaria Abogada doña **ERIKA BRIONES GALVEZ.**

Notifique con correo
02/05 A9

Iquique
CERTIFICO: Que el presente documento es
fiel del original que he tenido a la vista
Secretaria