

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
TRINITARIAS 180 2°PISO  
CONCEPCION



000798

ROL N°13.666/2015-P  
CARTA CERTIFICADA

CONCEPCION, 18/1/2019

SEÑOR  
DAMARIS HERNANDEZ MUÑOZ/PAULINA CID MUÑOZ/MANUEL MUÑOZ G.  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
COLO COLO 166  
CONCEPCION



En causa Rol N°13.666/2015-P seguida en este Segundo Juzgado de Policía Local, por infracción a la Ley 19.496, caratulada "SERNAC con CAR S.A.", se ha dictado sentencia, cuya copia se acompaña



SECRETARIO(S) P.P

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	24 ENE. 2019
Línea	86

*Directo Cuarta vuelta 144*

CAUSA ROL N°13666-P

Concepción, veintisiete de diciembre de dos mil dieciocho

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

Que a lo principal de la presentación de fs.29, **DAMARIS HERNÁNDEZ MUÑOZ**, abogada, Directora Regional de SERNAC Región del Bío Bío (PT) y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Colo Colo N°166, Concepción, interpone denuncia infraccional en contra de **CAR S.A.**, representada para estos efectos por **VANIA LOPEZ**, subgerente, cuyo segundo apellido y rut ignora, o bien representada conforme lo prescrito en los artículos 50 C inciso tercero y 50 letra D, ambos de la Ley 19.496, por el administrador del local, ambos con domicilio en calle Barros Arana N°1068, 3er piso, (Local tiendas Ripley), Concepción, por incurrir en infracción a la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. En el cuarto otrosí de la misma presentación, hace presente que en su calidad de abogada y Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor de la Región del Bio Bio, asumirá personalmente el patrocinio en la presente causa, sin perjuicio de delegar poder en otro abogado durante la tramitación de la misma.

Que a fs.37 y 115 las partes fueron citadas a una audiencia de conciliación, contestación y prueba, siendo notificadas legalmente

Que a fs.45, Paulina Cid Muñoz, abogada, Directora Regional (S) de la Octava Región del Bío Bío del Servicio Nacional del Consumidor, asume el patrocinio y poder; en el segundo otrosí reasume el poder y lo delega al abogado Manuel Muñoz García.

Que a fs.49, rola copia autorizada de la escritura pública de mandato judicial emitida por la Notaría de Ernesto Valenzuela Normabuena, entre CAR S.A. y el abogado Pablo Etcheberry Baquedano.

Que a fs.52 el abogado Pablo Etcheberry Baquedano, por el denunciado CAR S.A., opone excepción dilatoria de incompetencia absoluta del tribunal, siendo evacuado el traslado por la parte denunciante SERNAC a fs.107, rechazándola el tribunal, a fs.112 y sgtes., Asimismo, opone la excepción perentoria de falta de legitimación pasiva de CAR S.A. la que el tribunal a fs.113, queda de resolver en la sentencia definitiva.

Que a fs.120 se llevó a efecto la audiencia de estilo, la que se verificó con asistencia del abogado **MANUEL MUÑOZ GARCIA**, en su calidad de mandatario de la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío, y en rebeldía de la parte denunciada **CAR S.A.**, representada por doña **VANIA LÓPEZ**, la que se tiene por íntegramente reproducida en la presente sentencia para todos los efectos legales.

**CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMAS PRESENTE:**

1.- Que en lo principal de la presentación de fs.29, **Damaris Hernández Muñoz**, ya individualizada, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, interpone denuncia infraccional en contra de **CAR S.A.**, representada para estos efectos por **VANIA LOPEZ**, ambas ya individualizadas, por incurrir en infracción a los artículos 3 letra e) y d), 23 inciso 1° de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando se dé lugar a ella y en definitiva, se le condene al máximo de las multas contempladas en dicha Ley, con costas.

Por haber tomado conocimiento que la denunciada ha vulnerado disposiciones relativas a los derechos de los consumidores, a través del reclamo N°R2015W385607, interpuesto ante dicha repartición pública, por la consumidora doña Angélica Bijit Mera, Rut N°7.800.717-6, funda su reclamo en que habría sufrido cobros improcedentes por parte de la denunciada. La consumidora señala que el 10 de mayo de 2015 usó su tarjeta Ripley en la estación de servicio Terpel de Avenida Los Carrera de esta ciudad, efectuando tres compras, luego el día 13 de mayo al revisar por internet los movimientos por facturar en su cuenta, se percata que las compras referidas realizadas el día 10 de mayo, también, aparecen realizadas el día 8 de mayo de 2015, señalando, además, no coinciden el comprobante de venta con el número de boleta del operador que informa la cuenta que emite Ripley, por lo que sólo es posible chequear las compras realizadas según monto y fechas. Indica que la consumidora llamó al número de atención al cliente que informa la tarjeta para efectuar el reclamo y le responden que debía esperar una semana porque había sido un error de Transbank y que se eliminaría automáticamente y, en caso que aquello no ocurra, debía ir a la tienda y desconocer las compras. Transcurrido

una semana concurrió a la tienda, a efectuar el trámite respectivo, negándose la ejecutiva no quiso recibir el reclamo de desconocimiento de compras. Ante eso, efectúa un reclamo telefónico, con fecha 18 de mayo de 2015, responde que debe efectuarse en la tienda. Ante eso debió volver a la tienda, el día 22 de mayo para registrar su reclamo de desconocer las supuestas compras, y del 8 de mayo, y en impresión de pantalla de lo escrito por la ejecutiva momento en el que se entera que, había desapareció el duplicado, pero con fecha 10 de mayo de 2015, fecha que efectivamente fueron realizadas, no así las del 8 de mayo que no efectuó.

Con fecha 03 de junio de 2015, se inició el proceso de mediación voluntaria, el proveedor responde el reclamo: en relación a lo manifestado por la consumidora, no se registran datos de rechazo de compras o transacciones hechas por ella, precisando que por procedimiento interno vigente, todo desconocimiento de transacciones debe gestionarse directamente en los centros de servicios de Tarjetas Ripley, ya que existen procedimientos y plazos establecidos para la resolución de este tipo de situaciones, por lo cual no era posible atender lo que se solicita.

Con posterioridad a todo esto, el día 24 de junio el SERNAC, envía un oficio a la representante legal de CAR S.A. informándole que, en virtud de una serie de reclamos sobre clonación de tarjetas y posteriores robos y giros de dinero, se le solicita una serie de antecedentes que debe remitir al SERNAC, ante ello la empresa responde que desconoce totalmente la situación, argumentando que dichos delitos deben ser investigados por el Ministerio Público, y que los mecanismos de seguridad de las tarjetas son totalmente confiables, a pesar de que de todas maneras, si se registran casos como el denunciado.

En cuanto a la infracción al artículo 3 letra d) de la Ley 19.496, se encuentra configurada, pues la proveedora no cumple factores críticos en materias de seguridad de su uso, los mecanismos no fueron suficientes para evitar el doble cobro que sufrió la denunciante.

Resulta evidente que se comete infracción al artículo 23 inc.1° puesto que debió pagar dos veces por compras realizadas una vez.

No cabe duda que el proveedor ha incumplido la denominada obligación de seguridad y además no se ha hecho una oportuna reparación de los daños causados, ya que no dio respuestas satisfactorias a los múltiples reclamos. Solicita la aplicación del máximo de multas contempladas en el artículo 24, con costas.

2.-Que a fs.52 el abogado Pablo Etcheberry Baquedano, en la representación que inviste interpone la excepción perentoria de falta de legitimación de CAR S.A., en los hechos que se denuncian. A fs.107 y siguientes SERNAC, evacúa el traslado conferido. Este Tribunal rechaza la excepción de falta de legitimación pasiva de CAR S.A. por cuanto el objeto de la denuncia no lo constituye la comisión de un delito, sino la presunta negligencia del proveedor en la prestación de un servicio.

3.-Que el abogado Pablo Etcheberry, por el denunciado CAR S.A., contesta mediante minuta escrita rolante a fs. 52 y sgtes, señalando lo siguiente:

El SERNAC expone que la propia denunciante toma conocimiento de la supuesta clonación el 13 de mayo de 2015, no obstante, dejó pasar 9 días sin hacer el bloqueo de ésta, ya que la realizó sólo con fecha 22 de mayo, siendo falsa la acusación en orden a que CAR S.A. se ha negado a recibir reclamación de los hechos.

Esta actuación negligente de la denunciante la hace responsable del pago de los cargos que luego desconoce ante SERNAC, por expresa disposición de la Ley 20.009 que libera de responsabilidad a la Administradora, por fraude informático antes de la fecha del bloqueo.

No ha existido negligencia en la clonación de la tarjeta que le entregó CAR S.A. ni en las compras que según la Sra. Bijit, no han sido realizados por su persona. Sólo se refiere a una acción delictual. La negligencia, la culpa y el dolo son personales no se comunican (Mario Garrido Montt en su libro "El Homicidio"). Ninguna persona ligada a CAR S.A. realizó la operación, puesto que éstas se realizaron vía transferencia electrónica, y en un servicentro, y registrados los créditos en los terminales financieros de CAR S.A. no es posible trasladar la responsabilidad de seguridad ciudadana a personas naturales.

La sociedad CAR S.A. nada tiene que ver con los hechos fundantes de la denuncia, pues se trata de hechos delictuales y, es más, liberan de responsabilidad a CAR. S.A. y sus funcionarios, y sólo pueden ser investigados por el Ministerio Público.

Solicita que se rechace la denuncia infraccional, en todas sus partes, por no ser efectivos los hechos en que se fundan y porque no cabe responsabilidad alguna de CAR. S.A. en la suplantación de la persona doña María Angélica Bijit y estafa mediante clonación de Tarjetas.

En relación a los hechos y derecho se agrega por la denunciada lo siguiente:

-Respecto de la infracción al artículo 3 letra e) de la Ley citada, no es aplicable, porque no se ha limitado ningún derecho a la consumidora.

-Esta debió accionar el ministerio público, y de su error no puede derivar sanciones en contra de CAR.S.A.

-En cuanto a la infracción al artículo 12 de la Ley 19.496, Tampoco se ha infringido, pues se han respetado los términos del contrato en virtud de los cuales se le entregó la tarjeta de crédito. El que delincuentes clonaran su tarjeta y realizaron compras sin su consentimiento, no importa culpa de su representada.

-Respecto a la infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, no ha existido negligencia de CAR.S.A frente a la acción delictual que subyace a la denuncia de SERNAC. Se trata de un acto delictual que nadie ha logrado controlar.

No debe olvidarse que las medidas de seguridad implementadas por las empresas administradoras son idénticas, uniformes.

Yerra la denunciante en cuanto afirma que las normas de protección a los consumidores, tienen características de establecer una responsabilidad objetiva.

Lo concreto es que no se trata de una responsabilidad objetiva, porque el artículo 23 de la ley 19.496 exige el actuar negligente, es decir, culpa. La responsabilidad tiene que contener el elemento subjetivo. Como éste no ha existido, ni pudo existir, sólo es procedente el rechazo de la denuncia.

Su parte no tiene responsabilidad subjetiva infraccional, porque no ha actuado negligentemente.

Por el contrario, si procede, solicita a Usía, rechazar la pretensión del denunciante de aplicarse tres sanciones de 50 UTM cada una, porque es contraria a derecho y más aún al principio "NON BIS IDEM".

Asimismo, invoca fallo de la Corte de Apelaciones de Santiago, caratulados "Constructora Carmeli Limitada con Dirección Del Trabajo Metropolitana Oriente" que resolviendo un recurso de nulidad, señaló, lo siguiente; "no corresponde aplicar multas que se encuentren vinculadas o deriven DIRECTA o inmediatamente de un hecho y al cual se ha aparejado su respectiva multa" ( Boletín N°237 Microujuris, 12 de diciembre de 2014).

La Corte Suprema ha resuelto que si frente, o desde un hecho concreto, se pueden derivar múltiples infracciones, pero aún así es un solo hecho, procede aplicar una sola sanción.

Agrega, sólo puede pretenderse condenarse por una sola sanción de 50 U.T.M, como máximo, la que tampoco sería procedente aplicar en su suma máxima, pues se trataría de una situación controversial y no de un incumplimiento liso y llano. Por tal razón solicita se aplique una sanción de dos U.T.M o una suma cercana conforme al mérito de autos.

#### **4.-PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIANTE SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR:**

Documental: Ratifica los siguientes documentos acompañados en autos a fs.1 a fs.28, ambas inclusive, asimismo documentos rolantes a fs.38 a 44 ambas inclusive, con citación y bajo apercibimiento legal correspondiente:

1-Resolución N°0197 de fecha 18 de diciembre de 2013 emitido por el Servicio Nacional del Consumidor, de fs.1 y sgtes

2-Resolución Afecta N°060, de fecha 1 de Junio de 2015 emitido por el Servicio Nacional del Consumidor, de fs.6 y sgtes.

3-Formulario de atención de público N° de caso R2015W385607, de fecha 3/6/2015 hecha por la consumidora doña Angélica BIJIT, de fs.8

4-Copia de carta emitida por Juan Carlos Benito Medina Vargas, abogado Web Center SENAC con referencia al reclamo N° R2015W385607 y dirigida a la consumidora, de fs.9.

*Cueto Cueto preste*  
*147*

5-Copia de carta emitida por Juan Carlos Benito Medina Vargas, abogado Web Center SERNAC, con referencia al reclamo N°R2015W385607 y dirigida al denunciado CAR S.A. de fs.10.

6-Copia de carta emitida por Juan Carlos Benito Medina Vargas, abogado WEB center SERNAC, con referencia al reclamo N° R2015W385607 y dirigida a la consumidora, de fs.11

7-Copia de carta emitida por Juan Carlos Benito Medina Vargas, abogado WEB center SERNAC, con referencia al reclamo N° R2015W385607 y dirigida a la consumidora, informando cierre de caso, de fs.12,.

8-Copia de carta de fecha 18/6/2015 remitida por CAR S.A. y dirigida al abogado Juan Carlos Medina Vargas, Servicio Nacional del Consumidor, de fs.13 y sgtes.

9-Carta emitida por la consumidora María Angélica Bijit Mera, de fs.15 y sgtes.

10-Tres copia de comprobantes de venta de tarjeta de crédito, de fs.17.

11-Consulta a través de internet de la tarjeta de crédito de Ripley respecto de la consumidora María Angélica Bijit Mera, de fs.18.

12-Copia de constancia de requerimiento Gestión N°59995430-1, emitido por Ripley, respecto de la actora María Angélica Bijit Mera, de fs.19.

13-Impresión de pantallazo del sitio de la denunciada, de fs.20.

-Consulta a través de internet de los movimientos de tarjeta de crédito de Ripley respecto de la consumidora María Angélica Bijit Mera, de fs.21.

14-Oficio Ord.N001910 emitido por la Directora Regional (PT) del Servicio Nacional del Consumidor VIII Región del Bío Bío y dirigida al Representante legal de CAR S.A., de fs.22.

15-Carta emitida por Vania López Subgerente de CAR S.A. de fecha 17 de Julio de 2015 y dirigida al SERNAC, de fs.24 y sgtes.

16-Impresión de pantalla del servidor de SERNAC, que da cuenta de cierre de mediación, de fs.26 y sgtes.

17-Resolución N°0197 de fecha 18 de diciembre de 2013 emitido por el Servicio Nacional del Consumidor, de fs.38 y sgtes.

18-Resolución Toma de Razón N°405/54/2016, de fecha 21 de enero de 2016 emitido por el SERNAC dando cuenta de la



contratación de la abogada Paulina Cid Muñoz, de fs.43 y sptes.

**5.-PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIADA CAR S.A:**

a) **DOCUMENTAL:** Acompaña con citación y bajo apercibimiento legal según corresponda los siguientes documentos:

1.- Documento que exhibe la impresión de la Pantalla que muestra la plataforma comercial y la información al cliente de la tarjeta de la Sra. Angélica Bijit, de fs.117

2.- Documento del sistema AURIS que acredita que el día 22/05/2015, recién la consumidora recurre a las oficinas de CAR donde se le informa que debe realizar un desconocimiento directamente en la sucursal, fs.118.

b) Inspección Personal del Tribunal: La que no se realizó por inasistencia de las partes, fs.127.

6.- Que, se ha acreditado con el documento rolante a fs.20 el reclamo de la consumidora por el cobro repetido de tres transacciones realizadas en TERPEL, en los días 8 y 10 de mayo de 2015.

Asimismo, los documentos rolantes a fs.18 y 20, registran el estado de los movimientos de la tarjeta de crédito Ripley, obtenidos en los días 13 de mayo de 2015 y 22 de mayo de 2015, respectivamente. De ambos documentos, se deduce que el cobro repetido de las transacciones indicadas fue corregido, eliminándose las transacciones de fecha 10 de mayo de 2015.

7.-Que, los documentos de fs. 8, 19, 20, y especialmente de fs.119 acreditan sólo que la fecha inicial del reclamo al proveedor fue el día 18 de mayo de 2015 y con fecha 22 de mayo de 2015, figura el término del proceso.

No consta del mérito de autos, pruebas que acrediten que la consumidora haya reclamado en fechas anteriores a la indicada, salvo las propias declaraciones de la consumidora, ni menos que haya denunciado una clonación de tarjetas.

8.- Que, así las cosas, fue resuelto el error de duplicidad de cobro en dicho periodo, aunque subsistió en cuanto a la fecha de la transacción, pues quedó registrada que ésta fue realizada el día 8 de mayo de 2015 y no la fecha que registran las boletas de las operaciones, a fs.17 el día 10 de mayo de 2015, razón que motivó el reclamo de la consumidora ante SERNAC, a pesar de no experimentar agravio.

*Auto cuando pido 199*

La denunciante a fs. 29 y siguientes agrega que la consumidora debió pagar dos veces la misma transacción, circunstancia ésta última no acreditada.

Tampoco consta haberse incumplido la obligación de seguridad, ya que el consumidor dispuso de los mecanismos implementados para evitar un doble cobro. En efecto, no consta un pago doble de las operaciones indicadas, en cambio, sí existieron innumerables servicios puestos a disposición de la consumidora para subsanar el error, así por ejemplo el bloqueo de tarjeta de crédito, a fs. 117 y 118; servicios de reclamos, estado de éstos, rolante a fs. 119, páginas de internet de información de los movimientos de las tarjetas.

No se denuncia, asimismo, ninguna circunstancia que infrinja el Decreto 44 "Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias."

Que el error de duplicación de cobro de las transacciones denunciadas, fue un hecho aislado, sin que se pueda, en consecuencia, colegir una conducta intencional de la denunciada.

Que la Corte de Apelaciones de Santiago en causa rol 1483-2013 señala lo siguiente en su considerando sexto: "Que sin embargo, en concepto de estos sentenciadores, no es el espíritu de la ley 19.496, que un consumidor, como es la situación de los denunciantes, de autos, pretenda beneficiarse de un yerro manifiesto como el ocurrido en el caso de estudio y pretenda obligar al proveedor a dar cumplimiento a una oferta errónea con evidente abuso del derecho, lo que en este caso no es posible amparar." Lo anterior, pone de manifiesto que la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la atención del legislador fue proteger a los consumidores, y no sancionar al proveedor, por un mero error fortuito, como el de este caso de autos, en que la conducta que se busca sancionar no se relaciona con la función de proteger al consumidor.

En consecuencia, debe estarse a la buena fe, que también cubre la etapa precontractual; siendo corregido el error con una rapidez aceptable.

9.- Así, don Hernán Corral sostiene; que el artículo 3°, en la enunciación de los derechos, y en particular en el de seguridad, este configura una conducta sancionable que atente

contra los derechos protegidos por esta ley. De allí que la jurisprudencia lo invoque como constitutivo de infracción pero siempre ligado a otros derechos que implica un incumplimiento del tipo infraccional.

En el caso de autos, el denunciante no invoca experimentar ningún daño a algún derecho al invocar el artículo 3.

10.-Que del análisis de la prueba rendida en autos, conforme a las reglas de la sana crítica, el Tribunal estima insuficiente los antecedentes acompañados a este juicio, para formarse convicción que ha habido infracción al artículo 3 letras d) y e) y 23 de la Ley 19.496.

Y, teniendo presente lo dispuesto en los artículos. 1°, 7, 10, 11, 12, y 13 de la Ley 18.287, en los artículos. 13 y 14 y demás pertinentes de la Ley 15.231, en vigencia y lo dispuesto en los artículos. 1, 2, 3, 12, 20, 23, 24, 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496, de Protección al Consumidor, se declara:

I.-Que se rechaza la denuncia infraccional deducida a fojas 29 y siguientes de autos, sin costas, y en consecuencia se **ABSUELVE** a **CAR S.A.** representada legalmente por **VANIA LÓPEZ**.

II.-Que se rechaza la excepción de falta de legitimación pasiva, deducida por **CAR S.A.** a fs.52 y sgtes., sin costas.

Anótese, Notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por la Sra. Secretaria Titular del Segundo Juzgado de Policía Local, doña Alejandra Pérez Ulloa, subrogando legalmente, autoriza el Secretario Subrogante, don Boris Sepúlveda Parra.