

SR. (A) RODRIGO ALEJANDRO CORTES TAPIA
BAQUEDANO N° 1093
IQUIQUE
Notifico a Ud. lo siguiente:

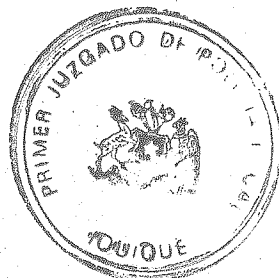
CAUSA ROL 3.942-E
"SERNAC con PROMOTORA CMR FALABELLA S.A."
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE IQUIQUE
SOTOMAYOR N° 657 - IQUIQUE
MATERIA LEY 19.496



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

SERNAC REGIÓN TARAPACA
OFICINA DE PARTES

Fecha: 24 / 01 / 2020
Folio: 10 Línea: 46
Obs.: RCT



Rol N° 3.942-E

IQUIQUE, cuatro de junio de dos mil diecinueve

VISTOS:

A fs. 1: rola denuncia infraccional presentada por **JOSÉ LUIS AGUILERA PACHECO**, cédula de identidad número 14.068.112-1, Ingeniero Civil Industrial, Director Regional de la Región de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado para estos efectos en calle Baquedano N° 1093 de la ciudad, Comuna y Provincia de Iquique, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante **SERNAC**, con arreglo a lo prescrito en el artículo 58 letra g) y demás normas pertinentes de la Ley número 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), y en uso de las facultades delegadas por el Director Nacional del Servicio, por Resolución Exenta N° 0197, de fecha 18 de diciembre del año 2013, sobre delegación de facultades que indica en los/las Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor, interpone denuncia infraccional contra el proveedor cuya razón social es **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, sucursal Iquique, del giro de emisión de crédito, emisor y operador de tarjeta de crédito, RUT N° 90.743.000-6, representado para los efectos de los artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D de la Ley número 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, don **EDUARDO ÁLVAREZ**, ignoro cédula de identidad y profesión u oficio, Jefe de Sucursal; o quien lo subroge o represente, para estos efectos; todos domiciliados en **AVENIDA HÉROES DE LA CONCEPCIÓN NÚMERO 2555**, de esta ciudad, Comuna y provincia de Iquique; en atención a los antecedentes de hecho y de derecho que a continuación paso a exponer:

1.-ALCANCE DE LA DENUNCIA. La Dirección Regional de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, en el ejercicio de las facultades y de las obligaciones que le impone el artículo 58 inciso primero de la Ley número 19.496, por medio del análisis de una serie de reclamos ingresados a las plataformas



de SERNAC, tomó conocimiento de la existencia de irregularidades constitutivas de infracción a la Ley del ramo, en el giro de la empresa denunciada. Al respecto, 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 este producto financiero o terceros ajenos a la relación, han accedido fácilmente a su uso y disposición:

CASO N° R2017A1615959: Soy el titular de la cuenta de Falabella, en donde cuento con una tarjeta adicional que es para mi señora LIZ JACINTO GARCIA, en el cual me informa que había sido víctima de una estafa ya que el día 29 de Mayo del 2017 en la tienda de Sodimac le habían sacado dos avances de \$ 200.000 cada uno y que además de esto el día 14 de Junio del 2017 realizaron unas compras en la tienda de Falabella de ropa juvenil, por un total de \$42.950 ya que estos avances y estas compras no fueron realizadas ni por mí ni por mi señora solicito se deje nula esta deuda. Cabe destacar que dejé constancia en Carabineros de lo acontecido.

CASO N° R2017W1416176: Existe cliente que utiliza mi RUT para manejar su cuenta. Existe un consumidor que figura con mi RUT, por ende, haciendo compras, pero esa persona no soy yo. Es GLADYS ROJAS CASTILLO (no sé quién es). Tengo documento oficial de Falabella puedo enviar el documento. Se realizaron las consultas y nadie supo dar una explicación y menos una solución. Esto es grave. Necesito una auditoria de mi cuenta y una revisión exhaustiva respecto de los pagos en exceso que pudieron realizarse.

CASO N° R2017A1504578: En Febrero DE 2017 recibí unos cobros de la tarjeta adicional por transacciones y compras internacionales y nacionales, los cuales es imposible que se hayan efectuado ya que la tarjeta adicional nunca fue activada ni se recibió claves para internet ni cajero, por lo que nunca ha sido utilizada. Como está contratado un seguro por fraude de la tarjeta, fuimos a la tienda para hacerla efectiva, pero ellos se negaron a hacerlo porque alegan que las compras fueron hechas por la tarjeta. Esta situación además se repitió en los meses de marzo y abril, lo cual se demuestra imposible, ya que la primera vez se bloqueó de inmediato la tarjeta y nunca más se pudo utilizar.

CASO N° R2017A1547169: En el mes de junio me di cuenta que se estaban haciendo un cobro por una compra que no realice ni autorice lamentablemente no me di cuenta antes. Reclamé en la tienda según la información entregada por la ejecutiva la compra que desconozco corresponde a una aspiradora

comprada por internet de la cual pague la cuota 12/12. Cabe destacar que soy un adulto mayor de 73 años y no tengo conocimiento ni acceso a internet, por lo que es imposible que yo comprara por internet.

CASO N° R2017A1541628: Hace 3 meses me di cuenta que se habían generado cargos por compras por internet, correspondiente a juegos. Realicé el reclamo a CMR en 2 oportunidades y la respuesta fue negativa. No estoy dispuesto a pagar por compras no fueron realizadas por mí.

CASO N° R2017A1646152: El 20/07/2017 llego el estado de cuenta en la cual figura un cobro el cual desconozco. Presenté ese mismo día el desconocimiento de la compra, la compra que reclamo es una en Copec del 05-07 por un monto de \$69000.

La respuesta que entregó FALABELLA a este desconocimiento fue que la transacción se había realizado con mi tarjeta y con mi clave. Por lo que no procede realizar la rebaja del cargo reclamado. Y me entrega un comprobante de venta emitido por FALABELLA el cual no indica el número de la boleta de dicha transacción, la hora en que se realizó la compra ni la dirección de la sucursal, ni la descripción del producto que se compró.

CASO N° R2017A1688970: Desde Diciembre de 2016 se han efectuado cargos a mi tarjeta de crédito, que yo asociaba al servicio de Netflix que si tenía contratado. Hasta que analicé mi estado de cuenta y encontré que habían estado haciendo cargos internacionales de Google juegos y música inclusive compraron la licencia de un antivirus, todos estos cargos han totalizado \$ 124.041. Reclamé en la tienda y ellos me dijeron que estos cargos fueron instruidos desde visa en el extranjero y que ellos no podían hacer nada. solicite el contacto de visa y no me lo dieron, lo busque por internet y lo encontré, pero nadie contesta.

CASO N° R2017A1697134: A mediados del mes de Agosto revise por Internet los movimientos no facturados de mi tarjeta, y me doy cuenta de que habían efectuado dos transacciones internacionales bajo la denominación DNH GODADDY.COM los días 14 y 16.08.2017 por \$ 98.736 Y \$ 22.094 respectivamente, lo cual significo un sobrecupo de más de \$ 100.000 en mi tarjeta. Fui inmediatamente a la tienda para reclamar por estas compras, ya que no habían sido efectuadas ni autorizadas por mí, a lo cual la empresa respondió diciendo que se habían seguido los protocolos de seguridad establecidos y que rechazaban el reclamo.

CASO N° R2017A1500621: El día 14.08.2016 compre un teléfono en promoción, que costo \$ 47.992, el cual pague \$ 45.000 en efectivo y el resto en tarjeta visa y se aplicó un descuento



de \$ 205.000. En el mes de abril me aparece un cobro de \$ 205.000 por un cargo efectuado en el mes de febrero, el cual corresponde al descuento practicado por el teléfono. Al reclamar, me informan que debo pagar porque el cargo había sido autorizado por mí, lo cual está equivocado, ya que yo no hice esa transacción en la tienda.

CASO N° R2017W1437809: Me llega mensaje de texto al celular 976683417 por haber asociado la tarjeta visa a cobros de Google Supercell, pasada las 12 de la noche, lo cual no está autorizado por mi persona, anteriormente se generó un mismo problema con la misma tienda habiendo cambiado la tarjeta vuelve a pasar lo mismo, recalco que dicho plástico lo tengo guardado en un lugar seguro de mi casa, se repiten cobros asociados a Google Play, los cuales no son autorizados por mí.

CASO N° R2017A112298: El 09.03.2017 quise realizar una compra por internet de unas linternas que costaban \$ 16.000 app. pero al realizar el cierre de la compra, me doy cuenta que me cobraron de más \$ 100.000, lo cual relacione a un intento de estafa. Inmediatamente llamé al Call Center de la tienda para dejar sin efecto la compra, a lo cual me informaron que bloqueara de inmediato la tarjeta por teléfono y que la compra no se reflejaría en mi estado de cuenta, porque recién la facturarían al día siguiente. El 11.03.2017 me apersoné en la tienda para recibir la nueva tarjeta y consulté específicamente por la compra de las linternas y me aseguraron que no estaba facturada. En el mes de abril me apareció una cuenta de más de \$ 500.000, siendo que lo habitual es hasta \$ 300.000. Al averiguar en la tienda, me informaron que las gestiones que realicé y la información que recibí estaban equivocadas y que debía pagar porque ellos no se hacen responsables de este cobro.

CASO N° R2017A1641430: En el mes de enero realice 2 compras con cargo a mi tarjeta de crédito las cuales pague en el mes de marzo en su totalidad. Al pagar esta deuda quedé tranquilo ya con mi deuda estaba saldada. Por motivos de salud me ausenté unos meses de la ciudad, cuando llegué me encuentro con los estados de cuenta de la tarjeta en la cual figura una deuda que actualmente asciende a \$23.000 aprox. este cobro no corresponde ya que en el mes de marzo pague la totalidad de la compra que realicé en mes de enero.

CASO N° R2017A1613878: En el mes de junio me apareció en mi estado de cuenta unos cobros de cinematrix.net en dólares por valor de app \$ 35.000. me eliminaron los dos cargos menores de \$ 1.300 pero el de 33.396 no lo aceptaron porque según la empresa se había validado correctamente. La situación es que

yo no utilizo internet para efectuar compras con la tarjeta y además no tengo idea como utilizar las claves. La única solución que me ofrecieron fue cambiar el plástico y las claves, pero el cobro sigue apareciendo.

Lo que evidencia que **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, emisor y operador de la tarjeta Falabella, en términos amplios, no ha tomado las providencias necesarias para que tales transacciones comerciales, no consentidas ni autorizadas, con cargo a la cuenta del cliente titular de Falabella, sean requeridas efectivamente por éste o adicional autorizado de dicho producto financiero. Se podrá advertir que los antecedentes aportados por este Servicio, dicen relación con la falta de seguridad en los propios medios que entrega **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.** para el desarrollo de sus operaciones electrónicas, sin que operaran los resguardos o mecanismos de control que le caben en relación a los fraudes de terceros. Si bien el cliente pudiera precaverse, es el emisor y operador de la tarjeta, el llamado a extremar las precauciones que eviten los errores, interferencias o derechamente fraudes en el sistema por parte de terceros ajenos. Incuestionablemente, esta circunstancia afectará a un grupo significativo de consumidores o usuarios, que disponen de este producto, principalmente, dada la frecuencia con que los hechos o actos se presentan o pueden presentarse en la práctica del comercio o relación de consumo. Así las cosas, a juicio de este Servicio, la conducta, atendida la gravedad y entidad, y que la acción deducida se engloba dentro de los intereses generales de los consumidores, ha decidido interponer la presente denuncia ante el Tribunal competente, a fin de que VS., pronunciándose sobre los hechos, determine las responsabilidades contravencionales del caso e imponga el máximo de las multas que el derecho contempla; o las que SS., estime en justicia.

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO. A juicio de este Servicio, los hechos antes expuestos constituyen infracciones a los **artículos 3° inciso I° letra d); y 23 inciso I°** de la Ley número 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

III HIPÓTESIS INFRACCIONALES. El proveedor no cumple con las siguientes obligaciones impuestas por la ley: **Sobre el derecho a la seguridad en el consumo**. La Ley número 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, contempla en su artículo 3° inciso primero letra d), el derecho a la seguridad en el consumo de bienes o servicios. Dicho derecho tiene por contrapartida la obligación por parte del proveedor de mantener las medidas



de seguridad que permitan proteger los bienes y por sobre todo la persona del consumidor. De los antecedentes aportados al proceso, y en especial, de las respuestas ofrecidas por el proveedor, se colige que el actuar de la contraria ha violentado el espíritu y el tenor de la Ley número 19.496. En efecto, el fundamento último de la existencia de esta normativa es la evidente y creciente profesionalidad del proveedor moderno frente a la falta de información y de medios de parte de los consumidores, lo que origina un desequilibrio contractual objetivo, el que se encuentra exacerbado en materia financiera, por la naturaleza y especiales características de los productos financieros.

En los términos de la Ley del Consumidor, el proveedor denunciado es efectivamente experto o profesional en el área de las actividades de su giro, por lo que se encuentra en inmejorables condiciones para tomar los resguardos necesarios que eviten el menoscabo que la mala utilización de los productos financieros pueda ocasionar al consumidor afectado. Tiene los medios técnicos o, de hecho, que aseguren la efectiva identificación de quién hace uso del producto financiero en su calidad de titular, estableciendo claves secretas, utilizando scanner digitales, mejorando continuamente la tecnología de acceso a cajeros automáticos, imponiendo barreras en el acceso electrónico o instruyendo adecuadamente a sus dependientes y empresas ligadas en estas prestaciones, entre otra infinidad de medidas profesionales y diligentes de resguardo. Además, se encuentra legalmente obligado a emplearlos o disponer de ellos para prestar seguridad en el consumo a sus clientes o usuarios.

En resumen, el proveedor denunciado, tiene un abanico de posibilidades para que con diligencia evite los perjuicios de su contraparte en la celebración de transacciones con sus productos y servicios financieros y está jurídicamente obligado, por la naturaleza de tales contratos y por su condición de proveedor profesional de la Ley del Consumidor, a emplear el cuidado y la actividad necesaria que evite el daño ocasionado al consumidor que contrata con él. **Sobre el deber de profesionalidad.** La obligación de seguridad se complementa además con el deber de profesionalidad, que se encuentra consagrado en el artículo 1º número 2 de la LPC, Lo anterior, se complementa, además, con el artículo 24 de la misma LPC. Por consiguiente, este principio ha sido considerado por nuestro legislador como un mecanismo necesario para mantener el equilibrio que el desarrollo de una economía vertiginosa trae aparejado. En conclusión, el estándar que la ley ha dispuesto para todo proveedor es que

sea un profesional en su materia. El artículo 23 de la LPC impone un estándar profesional mínimo de calidad a quien comercializa o presta servicios, en el mercado tradicional. Ese estándar se mide en diferentes aspectos, a saber, aspectos relacionados con la información, la seguridad, la no incorporación de cláusulas abusivas, el respeto al derecho de retracto, el respeto a las exigencias publicitarias, etc. En resumidas cuentas, el proveedor vulnera los artículos 3º letra d); y 23 inciso 1º de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cuando:

-Se registran transacciones no consentidas, autorizadas y desconocidas en su condición de titular por los afectados, en la plataforma web del emisor y operador de la tarjeta CMR Falabella, por parte de un tercero ajeno, quien accede, gestiona y obtiene, con cargo a la cuenta del cliente titular de la tarjeta CMR. Falabella. -Dado que las transacciones no fueron consentidas ni autorizadas por los clientes afectados en su condición de titular, evidencia que **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.** no ha tomado las providencias necesarias para que tales transacciones sean requeridas efectivamente por su titular o adicional autorizado de dicho producto financiero. "La Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores regula las relaciones entre consumidores y proveedores, siendo su espíritu indiscutido la debida protección de los primeros, ante eventuales incumplimientos o actuaciones negligentes de los segundos, quienes cuentan con la información y los recursos humanos y económicos para prestar los servicios de la manera que se publicita y se entiende por el consumidor que ha contratado"

IV. SANCIONES PROCEDENTES. Finalmente, la sanción a las normas infringidas por la denunciada se encuentra establecida en el artículo 24 inciso 1º de la Ley número 19.496, el cual dispone lo que sigue: "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente". Así las cosas, en virtud de las normas legales citadas, es que esta parte solicita a SS., se condene a la denunciada, aplicando el máximo de las multas, por cada una de las infracciones denunciadas; o la que SS., estime en justicia. Se acompañan con citación y/o bajo los apercibimientos del artículo 346 número 3 del Código de Procedimiento Civil, según corresponda, los siguientes documentos:

1) Copia de Resolución con Toma de Razón número 405/147/2016, en la que se nombra, como Director Regional de la región de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, en calidad de



Titular, a don José Luis Aguilera Pacheco, cédula de identidad número 14.068.112-1, ingeniero civil Industrial, con citación.

2) Copia de Resolución número 0197, de fecha 18 de diciembre del año 2013, del Servicio Nacional del Consumidor, sobre Delegación de Facultades que indica en los/las Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor, con citación.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley número 19.496 y de los hechos que fundan la presente denuncia se sirva tenerme como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

Tener presente que en este juicio me valdré de todos los medios de prueba que me franquea la ley, en especial, documental, confesional, testimonial e informes. Tener presente que designó como abogada patrocinante en estos autos a doña **MARLENE IVONNE PERALTA AGUILERA**, cédula de identidad número 13.867.012-0, habilitada para el ejercicio de la profesión, de mí mismo domicilio, a quien confiero poder con todas las facultades de ambos incisos del artículo séptimo del Código de Procedimiento Civil, las que doy por expresamente reproducidas; y quien firma al pie del presente escrito en señal de aceptación.

De fs. 5 a 12 rolan documentos acompañados a la denuncia.

A fs. 13 rola resolución del Tribunal "A lo Principal; Téngase por interpuesta denuncia infraccional, traslado a la Audiencia de Conciliación, Contestación y Prueba que se fijará en su oportunidad. Cítese a las partes a Audiencia Indagatoria para el día 29 de diciembre del 2017 a las 11:00 hrs., bajo apercibimiento de proceder en rebeldía. Al Primer Otrosí; Ténganse por acompañados los documentos, con citación y/o bajo los apercibimientos del artículo 346, N°3 del Código de Procedimiento Civil. Al Segundo Otrosí; Téngasele por parte. Al Tercer y Cuarto Otrosí; Téngase presente.

A fs. 16 rola Audiencia Indagatoria con la asistencia de la parte denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representada por don **JOSÉ LUIS AGUILERA PACHECO**, C.I.: 14.068.112-1, chileno, con domicilio en calle Baquedano N° 1093 de la comuna de Iquique y la parte denunciada **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada por don **EDUARDO ANDRÉS ÁLVAREZ GONZÁLEZ**, C.I.: 12.542.441-4, chileno, Gerente de tienda, con domicilio en calle Héroes de la Concepción N° 2555 de la comuna de Iquique, quienes expresan:

En calidad de Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, viene en ratificar la denuncia infraccional en

contra de la empresa Promotora CMR Falabella S.A., de fojas 1 y siguientes sin más que agregar.

En mi calidad de representa de Servicios Generales Falabella Zona Norte vengo en manifestar nuestro interés de aclarar y cumplir con la normativa respecto de la Ley de Protección al consumidor y nos encontramos en el proceso de recabar antecedentes respecto de lo que menciona el servicio. Es todo cuanto puedo decir.

EL TRIBUNAL PROVEE: Tener por rendida Audiencia Indagatoria, fijando audiencia de Conciliación, Contestación y Prueba.

A fs.17 rola audiencia de Contestación Conciliación y Prueba, decretada en autos, con la asistencia de la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor, representada por su abogada doña Marlene Peralta Aguilera y la parte denunciada Promotora CMR Falabella S.A., representada por su Abogada doña Constanza Paz Raddatz Brito, quien en este acto presenta documento. EL TRIBUNAL PROVEE: A LO PRINCIPAL Y AL PRIMER OTROSI: Téngase presente; al SEGUNDO OTROSI: Téngase acompañado documento con citación AL TERCER OTROSI: Téngase presente delegación de poder. Las partes de común acuerdo vienen en solicitar al tribunal se sirva suspender la presente audiencia con el propósito de evaluar un eventual acuerdo.

EL TRIBUNAL PROVEE: Ha lugar a lo solicitado, suspéndase la presente la audiencia fijándose nuevo día y hora para la Audiencia de conciliación, Contestación y Prueba.

A fs. 18 rola documento de Patrocinio y Poder del Abogado EDGAR ILIGARAY KOO, en representación de la parte de CMR Falabella S.A., quien delega poder a doña **CONSTANZA PAZ RADDATZ BRITO**, mismo domicilio.

A fs. 24 rola audiencia de Conciliación, Contestación y Prueba, decretada en autos, con la asistencia de la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor, representada por su abogada doña Marlene Peralta Aguilera y la parte denunciada Promotora CMR Falabella S.A., representada por el abogado Francisco Fernando Rojas Goncalvez, quien en este acto presenta delegación de poder. EL TRIBUNAL PROVEE: Téngase presente delegación de poder. Las partes de común acuerdo vienen en solicitar al tribunal se sirva suspender la presente audiencia con el propósito de evaluar un eventual acuerdo. EL TRIBUNAL PROVEE: Ha lugar a lo solicitado, suspéndase la presente la audiencia fijándose nuevo día y hora para la Audiencia de conciliación, Contestación y Prueba.

A fs. 25 rola delegación de poder de EDGAR FERNANDO ILIGARAY KOO, con domicilio en calle Simón Bolívar N° 202 Oficina 5905, en representación de la parte de CMR Falabella S.A.,

quien delega poder a don FRANCISCO FERNANDO ROJAS GONCALVEZ, mismo domicilio.

A fs.27 rola audiencia de Conciliación Contestación y Prueba Siendo el día y la hora señalada se da inicio a la audiencia de Conciliación, Contestación y Prueba, decretada en autos, con la asistencia de la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor, representada por doña Marlene Peralta Aguilera y la parte denunciada Promotora CMR Falabella S.A., representada por doña Constanza-Paz Raddatz Brito.

CONCILIACIÓN: No hay.

La parte denunciante infraccional ratifica la denuncia infraccional rolante a fojas 1 siguientes de autos solicitando a S.S. se sirva acoger la acción interpuesta por este servicio, condenando a la denunciada al pago de las multas establecidas en la Ley N° 19.496 o la sanción que S.S. estime conforme a derecho, con costas.

EL TRIBUNAL PROVEE:

Téngase por ratificada la denuncia infraccional.

CONTESTACIÓN:

La parte viene en contestar por escrito solicitando se tenga como parte del presente comparendo.

EL TRIBUNAL PROVEE:

A Lo Principal; Téngase por contestada la querella infraccional. Al Otrosí: Téngase presente.

PRUEBA:

El Tribunal recibe la causa a prueba, fijando como hecho sustancial, pertinente y controvertido el siguiente:

1.- Efectividad de haberse infringido los preceptos denunciados de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, origen, hechos y circunstancias.

La parte del Servicio Nacional del consumidor en virtud de lo dispuesto en el artículo 319 del código de Procedimiento civil que resulta aplicable en virtud de lo dispuesto en el artículo 50b de la ley N° 19.496 solicita a S.S. se incorpore el segundo punto de prueba que se propone con el propósito de probar los hechos controvertidos en autos: Se propone el punto de prueba " Identifique mecanismos de control necesarios que dispone el proveedor denunciado para precaver fraudes de terceros ajenos a la relación contractual entre los clientes titulares de la tarjeta CMR Falabella y el emisor, Promotora CMR Falabella".

EL TRIBUNAL PROVEE: Traslado.

En este acto se viene en evacuar el traslado conferido solicitando el rechazo del punto de prueba que ha propuesto el servicio toda vez que lo que solicita se entiende

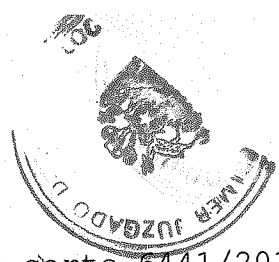
suficiente al tenor del primer punto de prueba. En virtud de lo anterior solicito el rechazo del punto propuesto.

EL TRIBUNAL PROVEE: Habiéndose evacuado el traslado conferido, resuelvo; No ha lugar a lo solicitado.

PRUEBA DOCUMENTAL DE LA PARTE DENUNCIANTE.

La parte denunciante infraccional ratifica los documentos acompañados rolantes a fojas 5 a 12 de autos inclusive, con citación de la contraria. Asimismo, en este acto acompaña los siguientes documentos:

1.- Ocho expedientes originales tramitados por el Servicio Nacional del Consumidor correspondiente a los reclamos administrativos: R2017A1615959, R2017A1504578, R2017A1547169, R2017A1541628, R2017A1646152, R2017A1688970, R2017A1697134 Y R2017A1613878, todos interpuestos contra el proveedor Promotora CMR Falabella S.A.. Los expedientes originales incluyen: El reclamo administrativo ante el Sernac, los documentos acompañados por los consumidores afectados y la respuesta del proveedor. Todos los documentos se acompañan con citación de la contraria. 2.- Una copia simple del expediente tramitado por el Servicio Nacional del consumidor correspondiente al reclamo administrativo R2017W1437809 interpuesto contra el proveedor Promotora CMR Falabella S.A. La copia del expediente incluye el reclamo administrativo y la respuesta del proveedor, el cual se acompaña con citación de la contraria. 3.- Para la ilustración del Tribunal se acompaña paper titulado "cargos en tarjeta de crédito no autorizados por el titular, comentario de una sentencia" de la autora Erika Isler Soto, documento que versa sobre una sentencia recaída en la acción interpuesta por una consumidora a quien le estaban realizando cargos no consentidos en su cuenta crediticia. Los comentarios del documento han sido destacados por esta parte en sus páginas 144 y 145. El antecedente se acompaña con citación de la contraria. 4.- Copia de la sentencia en la causa rol 7.611-FGA/11-PBN confirmada con declaración por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago el 20/03/2013 con citación de la contraria. El documento versa sobre el paper recientemente singularizado. 5.- Para la ilustración del Tribunal se acompañan las siguientes resoluciones judiciales pronunciadas por los tribunales superiores de justicia que versan sobre cargos no consentidos en la cuenta crediticia del titular, los documentos que se acompañen con citación son: 5.1: Copia de sentencia en causa rol 51443/16 confirmada con declaración por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Coihaique el 30/11/2017.



5.2.- Copia de sentencia en causa rol ingreso corte 6441/2012 de la quinta sala de la Corte de Apelaciones de Santiago.

EL TRIBUNAL PROVEE: Ténganse por acompañados los documentos en la forma señalada.

PRUEBA DOCUMENTAL DE LA PARTE DENUNCIADA.

La parte viene en acompañar los siguientes documentos, con citación:

1.- Informe de fraude emitido por el área de prevención de fraudes de CMR Falabella correspondiente al reclamo R2017A1615959, con citación. 2.- Respecto del reclamo N° R2017W1416176:-Copia simple de reclamo N° R2017W1416176. - Copia simple de respuesta entregada por Promotora CMR Falabella S.A. a Sernac. 3.- Respecto del reclamo N° R2017A1504578: Informe de fraude emitido por el área de prevención de fraudes de CMR Falabella. 4.- Respecto del reclamo N° R2017A1547169:Informe de fraude emitido por el área de prevención de fraudes de CMR Falabella y copia simple de respuesta entregada por Promotora CMR Falabella S.A. a Sernac, con detalles de las transacciones. 5.- Respecto del reclamo N° R2017A1541628: Informe de fraude emitido por el área de prevención de fraudes de CMR Falabella y copia simple de CMR Falabella a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. 6.- Respecto del reclamo R2017A1646152: Informe de fraude emitido por el área de prevención de fraudes de CMR Falabella y copia simple de respuesta entregada por Promotora CMR Falabella S.A. a Sernac. 7.- Respecto del reclamo N° R2017A1688970: Informe de fraude emitido por el área de prevención de fraudes de CMR Falabella y copia simple de respuesta entregada por Promotora CMR Falabella S.A. a Sernac. 8.- Respecto del reclamo N° R2017A1697134: Informe de fraude emitido por el área de prevención de fraudes de CMR Falabella y copia simple de respuesta entregada por Promotora CMR Falabella S.A. a Sernac y copia simple de CMR Falabella a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. 9.- Respecto del reclamo N° R2017A1500621: Copia simple de reclamo N° R2017A1500621 en el cual consta que el consumidor denuncia a Falabella Retail S.A. 10.- Respecto del reclamo N° R2017W1437809: Informe de fraude emitido por el área de prevención de fraudes de CMR Falabella y copia simple de respuesta entregada por Promotora CMR Falabella S.A. a Sernac. 11.- Respecto del reclamo N° R2017A1512298: Informe de fraude emitido por el área de prevención de fraudes de CMR Falabella. 12.-Respecto del reclamo N° R2017A1641430: Copia simple del reclamo N° R2017A1641430 y copia simple de respuesta que contiene estados de pago del cliente, fecha de facturación 14/02/2017.

13.- Respecto del reclamo R2017A1613878: Informe de fraude emitido por el área de prevención de fraudes de CMR Falabella y copia simple de respuesta entregada por Promotora CMR Falabella S.A. a Sernac, que contiene estado de cuenta, fecha de facturación del 19/05/2017.

PRUEBA TESTIMONIAL DE LA PARTE DENUNCIANTE

No rinde.

PRUEBA TESTIMONIAL DE LA PARTE DENUNCIADA

La parte viene en acompañar en este acto lista de testigos.

EL TRIBUNAL PROVEE:

Téngase por acompañada la lista de testigos.

Comparece en este acto doña Catalina Leticia Valdés Soto, C.I.: 15.892.557-5, chilena, Analista en Prevención de Fraudes, con domicilio en calle Ahumada N° 179, piso 6 de la comuna de Santiago.

EL TRIBUNAL PROVEE:

Téngase por rendida la prueba testimonial de la parte denunciada.

DILIGENCIAS

I Respecto del Reclamo SERNAC Folio N° R2017A1615959, interpuesto por don Ragnar Castro Espinoza, Rut 14.689.378-3. Oficiar a la Fiscalía Regional de Tarapacá, con el propósito que informe el estado de tramitación de la denuncia interpuesta por doña Liz Maribel Jacinto García, Rut N° 14.689.421-6, el 15 de julio de 2017, a las 18:00 horas, en la Tercera Comisaría de Alto Hospicio de Carabineros de Chile, por el uso fraudulento de tarjeta de crédito.

Exhibir y acompañar al Tribunal por parte de Promotora CMR Falabella S.A.:

-El original de comprobante de venta en comercio Sodimac, correspondiente a la transacción "Avance", boleta N° 000000060182 del 29 de mayo de 2017, a las 16:07:26 horas, código de autorización 170268782260, por el monto de \$200.000.-

-El original de comprobante de venta en comercio Sodimac, correspondiente a la transacción "Avance", boleta N° 000000060179 del 29 de mayo de 2017, a las 16:06:12 horas, código de autorización 170268780676, por el monto de \$200.000.-

-El original de comprobante de venta, correspondiente a una compra, boleta electrónica N° 485228354 del 14 de junio de 2017, a las 20:47 horas.

El fundamento de la petición tiene por propósito establecer si Promotora CMR Falabella contempla dentro de sus parámetros o mecanismos de seguridad, y exige al comercio asociado, la existencia, en el documento que acredita la operación



comercial, de la firma de conformidad de quien se presenta como titular o bien, solo basta el ingreso de la clave de acceso con pin. La contraparte en el expediente acompañado por SERNAC incluyó en su respuesta tres documentos que no incorporan una firma de aprobación o de conformidad de quien se presenta como titular. Por tanto, esta parte estima vital que Promotora CMR Falabella dé luces y aclare, con antecedentes fundantes, si estos documentos deben o no incluir una firma del titular y/o adicional, a quien se exige su cobro.

II. Respecto del Reclamo SERNAC Folio N° R2017A1504578, interpuesto por don Patricio Elizalde Pérez, Rut 4.189.295-1.

Informar, exhibir y acompañar al Tribunal por parte de Promotora CMR Falabella S.A.

-Antecedentes que den cuenta de la existencia de una tarjeta adicional asociada a la tarjeta del titular don Patricio Elizalde Pérez, Rut 4.189.295-1; la fecha de activación de la tarjeta adicional, si correspondiere; y la individualización de quién solicitó la activación de la tarjeta adicional, si fuere procedente.

-Antecedentes que den cuenta de la existencia de bloqueo de la tarjeta tanto la titular como la adicional, si la hubiere, asociada a la tarjeta del titular don Patricio Elizalde Pérez, Rut 4.189.295-1; y la fecha de bloqueo, si correspondiere.

-Antecedentes que den cuenta el proceso operativo de solicitud de tarjeta adicional a la tarjeta del titular.

El fundamento de la petición tiene por propósito establecer la época de bloqueo de la tarjeta, que afirma haber hecho el titular y que, a pesar de ello, se verificaron transacciones ocurridas durante los meses de marzo y abril de 2017.

III. Respecto del Reclamo SERNAC Folio N° R2017A1547169, interpuesto por doña Olga Inés Mostacero Mollo, Rut 5.825.421-5.

Exhibir y acompañar al Tribunal por parte de Promotora CMR Falabella S.A.:

-Los antecedentes y evidencias de la operación comercial realizada vía internet el 20 de mayo de 2016, a las 12:11 horas, según boleta electrónica N° 416783285, Orden de Despacho N° 5000742312/00000000. En particular, se requiere que identifique, exhiba y acompañe con el debido respaldo, el domicilio y ciudad al cual se despachó el producto aspiradora. Del mismo modo, exhiba y acompañe el comprobante de recepción del producto.

-Informe el domicilio que registra la cliente afectada, doña Olga Inés Mostacero Mollo, ante Promotora CMR Falabella y la

fecha de registro de ese domicilio en la plataforma informática de la denunciada. También, informe, con el debido respaldo, si la clienta afectada registra con anterioridad a esta compra objetada, transacciones comerciales vía internet. -Antecedentes que den cuenta el proceso operativo de compras vía internet. En términos generales, cómo se realizan las compras a través de internet.

El fundamento de la petición tiene por propósito establecer mayores antecedentes de la operación comercial realizada vía internet, teniendo presente que la afectada reclama que es una adulta mayor de 73 años y no compra por internet.

IV. Respecto del Reclamo SERNAC Folio N° R2017A1541628, interpuesto por don Fernando Moscoso Pasten, Rut 8.641.802-9.

Exhibir y acompañar al Tribunal por parte de Promotora CMR Falabella S.A.:

-Antecedentes que den cuenta el proceso operativo de compras vía internet. En términos generales, cómo se realizan las compras a través de internet. (Se repite).

V. Respecto del Reclamo SERNAC Folio N° R2017A1646152, interpuesto por don Héctor Quintana Segura, Rut 5.858.866-0.

Exhibir y acompañar al Tribunal por parte de Promotora CMR Falabella S.A.:

-Antecedentes que respalden la existencia de la operación comercial objetada correspondiente a cobro en comercio asociado UNIMARC JUAN MARTÍNEZ, código de autorización 360090, por el monto de \$62.880.- realizada el 06.07.2017.

-El original de comprobante de venta en comercio Copec Iquique, ubicado en calle 18 de septiembre 1732, Iquique, correspondiente a la operación cuyo monto asciende a \$69.990.- verificada el día 04 de julio de 2017, código de autorización 119696.

El fundamento de la petición tiene por propósito establecer si Promotora CMR Falabella contempla dentro de sus parámetros o mecanismos de seguridad, y exige al comercio asociado, la existencia, en el documento que acredita la operación comercial, de la firma de conformidad de quien se presenta como titular o bien, solo basta el ingreso de la clave de acceso con pin.

Además, la contraparte imputa una segunda operación, mas no acompaña antecedentes fundantes de ésta.

Todas las diligencias solicitadas resultan del todo indispensables y necesarias para el esclarecimiento de los hechos que deberá resolver el Tribunal, por cuanto Promotora CMR Falabella S.A. atribuye responsabilidad en los hechos a



los afectados, aportando escasos antecedentes o respaldos de las transacciones.

VI. Solicito a SS., encontrándome dentro del plazo legal, y de conformidad con lo establecido en el artículo 385 del Código de Procedimiento Civil, aplicable en la especie por el artículo 3° del mismo cuerpo legal, se sirva citar personalmente a don Eduardo Álvarez, Jefe de Sucursal Iquique de Promotora CMR Falabella S.A., con domicilio en avenida Héroes de la Concepción N° 2555, Iquique, representante para los efectos de los artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D de la Ley N° 19.496; a fin de que comparezca a absolver posiciones sobre hechos de la denuncia, en audiencia, que para tal efecto decrete el Tribunal, bajo los apercibimientos del artículo 394 del Código de Procedimiento Civil. El sobre cerrado que contiene el pliego de posiciones, solicito a SS., se sirva guardarlo en la custodia de la Secretaría del Tribunal.

EL TRIBUNAL PROVEE:

1.- -Téngase por rendida la Audiencia de Conciliación, Contestación y Prueba.

2.- Ha lugar a lo solicitado en las diligencias, cítese a Audiencia de Absolución de posiciones a don Eduardo Álvarez, Jefe de Sucursal Iquique de Promotora CMR Falabella S.A., con domicilio en calle Av. Héroes de la Concepción N° 2555 de la comuna de Iquique, guárdese el sobre que contiene el pliego de posiciones en custodia por la secretaria del Tribunal.

A fs.42 rola documento de contestación de la parte de CMR sus fundamentos son los siguientes:

DE LOS RECLAMOS INTERPUESTOS. APARENTE INTERÉS GENERAL Y DE LA OBLIGACIÓN DE LOS CONSUMIDORES.

Cabe hacer presente SS. que Sernac ha agrupado una serie de reclamos, disimiles entre sí, y que su labor, en calidad de mediador se ha agotado simplemente con enviar el reclamo a mi representada, más no indagar más allá ni solicitar mayores antecedentes sobre los mismos. Dicho sea de paso, el denunciante erradamente agrupó dentro de los reclamos del libelo uno que no tiene relación alguna con mi representada según se dirá a continuación, por lo que en estricto rigor nos avocaremos exclusivamente a 12 casos; y sumado a lo anterior, ninguno de los denunciantes de manera individual se ha apersonado al presente juicio, careciendo bajo este punto de vista de interés legítimo la denuncia de autos. En efecto, de acuerdo a la información recopilada respecto de los casos que fueran incluidos por ese Servicio materia de autos, y que se refieren a un total de 12 reclamos como señalamos, que fueron recibidos en los meses de enero, abril,

QUIQUE

mayo, junio, julio y agosto de 2017, hago presente a SS. que los motivos y circunstancias de cada uno de estos reclamos difieren entre sí en modalidad, canal de la transacción, forma de pago, fechas, horarios y montos, no existiendo un patrón común entre todos ellos. Los reclamos mencionados están asociados a desconocimiento de transacciones realizadas con la Tarjeta CMR, según el siguiente origen:

- Siete reclamos de transacciones realizadas en comercios internacionales en Internet, correspondientes a:
- Dos Inscripciones de tarjetas en Google Play.
- Una Inscripción en servicios de juegos en steamgames.com e iTunes (Apple Store).
- Una Inscripción de tarjeta en Servicios de PayPal en Internet.
- Una suscripción a servicio de televisión en Internet Cinematrix.com, con cargo mensual (servicio similar a Netflix).
- Una Suscripción a servicio de páginas web, con cargo anual automático.
- Una compra de promoción de Packs de Linternas en comercio de Australia, a través de página de Internet.
- Dos reclamos de transacciones realizadas en Iquique en forma presencial, con lectura de Chip y PIN, entre los cuales se encuentran los siguientes:
- Un reclamo con compras en Falabella Sodimac Alto Hospicio y Falabella Iquique, con Lectura de Chip y uso de Clave Pin en forma válida y sin errores, realizadas por el adicional, debidamente autorizado.
- Un reclamo con compras en comercio Unimarc Iquique y Copec Iquique, con Lectura de Chip y uso de Clave Pin en forma válida y sin errores.
- Un reclamo de desconocimiento de transacción realizada en Kiosco Físico Sucursal Falabella Iquique.
- Dos reclamos que no corresponden a desconocimiento de transacciones.

Cabe agregar SS. que todos los casos señalados en la denuncia fueron debidamente respondidos por mi cliente, en tiempo y forma, ya sea a Sernac como a Sbif, según se acreditará en la etapa procesal correspondiente.

SS. es un hecho notorio y públicamente conocido que hay algunos comercios electrónicos que tienen habilitada la modalidad ONE CLICK y/o SUSCRIPCIÓN AUTOMÁTICA DE CARGOS, de manera que es responsabilidad del cliente deshabilitar cada opción en sus páginas web de no requerirla, y no por esto se debe responsabilizar a mi representada, toda vez que tanto entre el proveedor y consumidor existen obligaciones que son

recíprocas, y el consumidor debe informarse respecto de los productos que contrata y los términos de las relaciones comerciales que realiza con sus proveedores. Es más, PROMOTORA CMR FALABELLA S.A. es un mero administrador del medio de pago y es el consumidor el obligado a ser responsable en el uso de esta. Por su parte, respecto de aquellas compras realizadas vía internet y aquellos reclamos por supuestos cobros no autorizados, cabe precisar que CMR PROMOTORA FALABELLA S.A. no es responsable en ningún caso de fraude dichas compras o cobros, sino que en su caso los responsables son los proveedores de los servicios por internet los dominios de internet que realizan el cargo sin consentimiento del consumidor, por lo que los afectados en su caso, deben reclamar directamente en contra de ellos, y no en contra de mi representada. Ahora bien, la denunciada ha informado de manera veraz y oportuna sobre los servicios que ofrece y las condiciones del mismo a sus clientes, especialmente en el caso en comento, procurando en todo caso la seguridad en el consumo de los servicios que ofrece, cumpliendo cabalmente con la normativa vigente.

EXCEPCIÓN DE LEGITIMIDAD PASIVA POR ERROR EN LA DETERMINACIÓN DE LA EMPRESA DENUNCIADA.

En primer término, mi representada niega cualquier vínculo con don Milenko Andrés González Cortés, toda vez que del tenor de su reclamo interpuesto ante la actora número de caso **R2017A1500621** señala a la marca Falabella Retail S.A. según se acreditará en la etapa procesal correspondiente, por lo que no puede ser considerado en los presentes autos; por lo que el actor carece de verdaderos fundamentos y de legitimidad para dirigir sus acciones en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., quien ciertamente nada le adeuda ni le puede adeudar, sea solidaria o subsidiariamente, por lo que a su respecto, deberán ser rechazada su solicitud, con expresa condena en costas. En este sentido, consideramos que el actuar de Sernac, atribuyéndose la representación de estos "intereses individuales" según señala, ha cometido un error al imputarle a mi representada un vínculo contractual inexistente.

I. DE LOS RECLAMOS DEDUCIDOS ANTE SERNAC POR PRESUNTAS TRANSACCIONES NO CONSENTIDAS. DEFENSA.

Al respecto, y como se ha señalado, mi representada en cada uno de los 12 casos en que se denunció PROMOTORA CMR FALABELLA S.A. esta dio una respuesta dentro de los plazos, tanto al cliente como a Sernac y/o en su caso a SBIF.

1.- **R2017A1615959**, deducido por don Ragnar Castro Espinoza, interpuesto con fecha 19 de julio del 2017. Al respecto cabe señalar SS. que PROMOTORA CMR FALABELLA S.A. respondió al

cliente en su oportunidad, y a SERNAC que con fecha 25 de julio del 2017 señalando que "... dado el análisis realizado podemos señalar que los cargos reclamados por un monto total de \$442.950.- (...) fueron efectuados con la tarjeta activa adicional del Sr. Castro, concretándose cada operación con la incorporación de la clave PIN. (...) Por lo anterior no procede rebajar los cargos". A ello, debemos agregar que analizado "...por el área de Prevención de Fraudes de CMR Falabella, las transacciones indicadas no presentan patrón de fraude.", según expone un informe al efecto que se acompañará en la etapa procesal correspondiente.

Por su parte, la señora de don Ragnar Castro, doña Liz Maribel Jacinto García interpone una denuncia ante Carabineros -3ª Comisaría de Alto Hospicio-, señalando otra fecha de comisión del presunto ilícito según se acreditará -el 29 de mayo del 2017-, y al relatar sus hechos señala otra fecha -28 de junio del 2016-, lo que es a lo menos contradictorio a la luz de los hechos, tornando inverosímil su reclamo. Sin perjuicio de ello mi representada contestó el mismo. Misma discordancia ocurre al presentar el reclamo ante Sernac casi 2 meses después de ocurridos los hechos y sumado a ello que no solicitó el bloqueo de su tarjeta, lo que no hace más que justificar la licitud de las operaciones por lo que deberá desestimarse el reclamo.

2.- **R2017W1416176**, deducido por don Fernando Cortez Tello, interpuesto con fecha 04 de abril del 2017. Al respecto cabe señalar SS. que PROMOTORA CMR FALABELLA S.A. respondió al cliente en su oportunidad, y a SERNAC que con fecha 12 de abril del 2017 señalando que contactaron al cliente para recabar mayores antecedentes y se confirmó que la información de su Rut asociado a otro cliente fue realizada en la página web de Falabella Retail, "(...) El reclamante hace referencia a una interacción en la página web www.falabella.com realizada por los vendedores de la tienda del mismo comercio y que pertenece a Falabella Retail S.A., Rut 77.261.280-K y no compete a CMR FALABELLA S.A., Rut 90.743.000-6", indicándole que realice las consultas y reclamos en el call center. "(...) En relación a la cuenta CMR Falabella, informamos que, tras el análisis realizado, ésta se encuentra normal y con los saldos correctos, no constituyendo ninguna anomalía por nuestra parte", lo que no hace más que justificar la licitud de las operaciones por lo que deberá desestimarse el reclamo.

3.- **R2017A1504578**, deducido por don Patricio Elizalde Pérez, interpuesto con fecha 24 de mayo del 2017. En primer término, cabe mencionar que el reclamo interpuesto es extemporáneo a

todas luces, por el transcurso de casi 3 meses posteriores a los supuestos cobros indebidos alegados por el señor Elizalde.

Por su parte, PROMOTORA CMR FALABELLA S.A. respondió al cliente en su oportunidad, y a SERNAC que con fecha 05 de junio del 2017 señalando que "(...) que las transacciones reclamadas realizadas, por un total de \$104.922, fueron debidamente aprobadas con los datos privados de la tarjeta CMR Falabella del adicional a nombre de la Sra. Violeta Cifuentes Zurita, (...)". A ello, debemos agregar que analizado "...por el área de Prevención de Fraudes de CMR Falabella, las transacciones indicadas no presentan patrón de fraude.", según expone un informe al efecto que se acompañará en la etapa procesal correspondiente, lo que no hace más que justificar la licitud de las operaciones por lo que deberá desestimarse el reclamo.

4.- **R2017A1547169**, deducido por doña Olga Mostacero Mollo, interpuesto con fecha 14 de junio del 2017. Por su parte, PROMOTORA CMR FALABELLA S.A. respondió al cliente en su oportunidad, y a SERNAC que con fecha 22 de junio del 2017 señalando que al tenor de la ley 20.009 que permite a los poseedores de tarjetas de crédito limitar su responsabilidad en caso de hurto, robo o extravío; dispone de expeditos sistemas de bloqueos las 24 horas del día, lo cual impone un deber medianamente diligente en el cuidado de los documentos de que es titular un cliente. "(...) En este caso, el primer cargo impuesto corresponde a la fecha 20 de mayo de 2016, mientras que el bloqueo de la tarjeta CMR Falabella y/o reclamo se realizó el 25 de mayo de 2017. En consecuencia, el emisor se encuentra legalmente legitimado para exigir el pago de los créditos que se generen por ese uso (...). Dicho aquello, las transacciones reclamadas por un total de \$105.480 fueron debidamente aprobadas con los datos privados de la tarjeta CMR Falabella del titular, por lo que no procede rebajar los cargos impugnados. (...)".

A ello, debemos agregar que analizado por el área de Prevención de Fraudes de CMR Falabella señalaron que "Transacción sin patrón de fraude. Realizada en sucursal Iquique a través de Quiosco Digital. Esta modalidad se utiliza en sucursal cuando el producto está disponible sólo por internet. La venta es realizada por un vendedor y el cliente tiene que estar físicamente en la tienda para entregar los datos de la tarjeta y concretar la compra. La transacción corresponde a la compra de una escoba eléctrica con retiro en sucursal de Iquique por el titular. Tarjeta bloqueada el 25/05/2017, un año después de la compra. No presenta

transacciones posteriores desconocidas por el cliente.", según expone un informe de fraude que se acompañará en la etapa procesal correspondiente, lo que no hace más que justificar la licitud de las operaciones por lo que deberá desestimarse el reclamo.

5.- **R2017A1541628**, Cabe mencionar, que de lo expuesto en el reclamo se infiere que pasaron 3 meses para realizar el reclamo.

Ahora bien, PROMOTORA CMR FALABELLA S.A. respondió al cliente en SU oportunidad -16 de enero del 2017 al correo transmoscoso@gmail.com-, y al señor Erick Parrado Herrera, Superintendente de SBIF con fecha 10 de julio del 2017 señalando que "(...) las transacciones impugnadas por un total de \$333.524.-, fueron efectuadas con la tarjeta activa y datos personales del titular de la tarjeta CMR Falabella Visa del Sr. Moscoso, por lo que las compras fueron debidamente aprobadas (...)". A ello, debemos agregar que analizado por el área de Prevención de Fraudes de CMR Falabella señalaron que "(...) las transacciones indicadas no presentan patrón de fraude. Las operaciones fueron realizadas a través de internet ingresando correctamente todos los datos físicos de la tarjeta (...). Sumado a ello, dicho cliente presenta el mismo comportamiento con dos tarjetas diferentes en periodos distintos, además transacciones a paypal no reclamadas. De hecho, le envían al cliente el 29 de mayo del 2016 correo electrónico informando sobre las transacciones realizadas quien abona a su cuenta por dichos conceptos. Además, no bloqueó su tarjeta, sino que fue bloqueada por los analistas de PROMOTORA CMR al momento de realizar el análisis de la cuenta; y transcurre prolongado tiempo entre la primera transacción y la presentación del reclamo lo que no hace más que justificar la licitud de las operaciones, razón por la que deberá desestimarse el reclamo.

6.- **R2017A1646152**. Igualmente, mi representada responde a Sernac con fecha 10 d agosto de 2017, señalando que se analizó la cuenta del señor Quintana y que la transacción reclamada realizada en Copec "(...) fue debidamente aprobada con la clave privada PIN de cuatro dígitos de la tarjeta CMR Falabella del Titular.". A ello, debemos agregar que analizado por el área de Prevención de Fraudes de CMR Falabella señalaron que "(...) las transacciones indicadas no presentan patrón de fraude explicando cómo se efectuó la compra bajo la modalidad Contactless, descartando la posibilidad de clonación de tarjeta por no haberse usado la banda magnética de la tarjeta. Dicho sea de paso, que entre la primera transacción y el bloqueo de la tarjeta -20-07-17-

transcurre mucho tiempo; y al reconocer transacciones posteriores se elimina la posibilidad de robo o pérdida, que no hace más que justificar la licitud de las operaciones por lo que deberá desestimarse el reclamo.

7.- **R2017A1688970**, A este respecto, CMR PROMOTORA FALABELLA S.A. responde con fecha 05 de septiembre de 2017 a la actora, señalando que "(...) que las transacciones impugnadas por un total de \$126.841.-, fueron efectuadas con la tarjeta activa y datos personales del titular de la tarjeta CMR Falabella Visa, por lo que las compras fueron debidamente aprobadas". En el mismo tenor responde con fecha 18 de diciembre de 2017 a SBIF. Analizado el caso por el área de prevención de fraudes según se acreditará, "(...) las transacciones indicadas no presentan patrón de fraude.". Se exploya en que dichos movimientos se realizaron a través de internet, con el ingreso en forma correcta de todos los datos físicos de la tarjeta, esto se refiere a los 16 dígitos de la numeración, así como la fecha de vencimiento de la tarjeta y el código de verificación que se encuentra al reverso de esta. Agrega que el cliente registra habitualidad en comercios que desconoce, presentando transacciones durante los meses anteriores en el año 2016, sin desconocerlas, razón por la que deberá desestimarse la denuncia.

Sumado a lo anterior SS. Como podrá advertir su reclamo es el todo extemporáneo si consideramos la fecha del primer cargo -diciembre 2016- y el ingreso del reclamo -agosto 2017-

8.- **R2017A1697134**. Mi representada responde oportunamente a la señora Tapia y con fecha 12 de septiembre responde a SBIF señalando que "(...) que las transacciones reclamadas por un monto total de \$120.830.-, correspondiente a comercio DNH*GODADDY.COM CLP asociado a la creación de páginas Web, las que fueron efectuadas con la tarjeta activa y datos de la titular de la tarjeta CMR Falabella Visa Sra. Tapia, por lo que las transacciones fueron debidamente aprobadas". Del análisis realizado por el área de prevención de fraudes señalaron que "(...) las transacciones no presentan patrones de fraude.". Se exploya en que dichos movimientos se realizaron a través de internet, con el ingreso en forma correcta de todos los datos físicos de la tarjeta, esto se refiere a los 16 dígitos de la numeración, así como la fecha de vencimiento de la tarjeta y el código de verificación que se encuentra al reverso de esta. Además, que dicha transacción obedece a la creación de una página web y que por ello debe pagarse un servicio de Hosting que permite la visibilidad del sitio, de lo que se infiere que se realizó una suscripción anual, dado que presenta una transacción en el mismo comercio

en la misma fecha, pero el año anterior, por la cual no presenta desconocimiento, motivo suficiente para rechazar la denuncia.

9.- **R2017w1437809**. Mi representada con fecha 02 de mayo del 2017 responde a Sernac, señalando que "(...) por un monto total de \$31.395.-, (...) se encuentran anulados en la cuenta CMR Falabella Visa del Sr. Díaz (...)". Como podrá advertir SS. En este caso en particular, luego de ser analizado por el área correspondiente **se acogió el reclamo**, por lo que deberá desestimarse la denuncia en este caso.

10.- **R2017A1512298**, Analizado el caso por el área de prevención de Fraudes de mi representada, se concluye que "(...) las transacciones indicadas no presentan patrón de fraude...". Nos encontramos ante una entrega voluntaria de los datos de la tarjeta en una página extranjera. Realizada la compra intenta bloquear la tarjeta, pero la compra ya se había efectuado. Cabe reiterar SS. Que CMR Falabella actúa sólo como medio de pago, por lo que es de exclusiva responsabilidad del cliente informarse sobre las condiciones de los servicios que contrata, sobre todo en dominios extranjeros y la seguridad de los mismos, por lo que procede se desestime el reclamo en este caso ya que debe interponer el reclamo directamente en contra del proveedor del servicio.

11.- **R2017A1641430**. Con fecha 10 de agosto del 2017 mi representada responde a SERNAC señalando que "(...) no se pueden prepagar las transacciones individuales, por cuánto sólo se puede realizar el prepago de la deuda total de la línea principal en compras o super avance.". Se expone sobre los pasos que debe seguir el cliente para realizar el pago total y que el abono de \$128.931.- se ingresó como abono a su deuda vigente. Al respecto SS., el acreedor -Cmr Falabella- no se encuentra obligado a recibir el pago por parcialidades según reza el inciso primero del artículo 1591 del Código Civil "El deudor no puede obligar al acreedor a que reciba por partes lo que se le deba, salvo el caso de convención contraria; y sin perjuicio de lo que dispongan las leyes en casos especiales.", razón por la que deberá desestimarse el reclamo.

12.- **R2017A1613878**, Con fecha 26 de julio de 2017 a Sernac, señalando que "(...) que la transacción reclamada por un monto de \$33.396.- fue efectuada a través de internet en la página www.Cinematix.net con la tarjeta activa y datos del titular de la tarjeta Cmr Falabella Visa de la Sra. González, por lo que la transacción fue debidamente aprobada (...)", razón por la que no se rebaja el cargo. Del análisis realizado por el área correspondiente, la transacción no presenta

patrón de fraude, y obedece a una suscripción ya que dichos dominios requieren de registro previo. En este caso, se ofrecen 7 días gratis para probar el sitio, luego el cliente puede anular o no la suscripción, y en caso de no anular se procede con el cobro de la suscripción mensual, por lo que siendo responsabilidad del contratante de dicho plan darlo de baja, deberá desestimarse el reclamo.

V. DE LOS MECANISMOS DE SEGURIDAD Y PLANES DE CONTINGENCIA DE CMR PROMOTORA FALABELLA EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE FRAUDES.

CMR Falabella cuenta con mecanismos de seguridad que responden a los más altos estándares a la industria, entre los cuales se encuentran:

- Servicio gratuito de notificación de compra a su Aplicación CMR Falabella, contenida en su celular.
- Servicio de notificación mediante SMS, para compras por montos altos y/o que representen un riesgo alto o sospecha de fraude.
- Detalle de compras en línea, en nuestro sitio web, Aplicación CMR o Call-Center
- Aplicación "Mis Reglas" desde su celular, la cual permite al cliente habilitar o deshabilitar en todo momento y desde cualquier lugar las transacciones, de forma separada por canal, es decir Internet, compras presenciales en el exterior, giros en cajeros automáticos o bloqueo general.
- Monitoreo de Prevención de Fraude en tiempo real 24x7, con servicio de contacto por Teléfono, SMS y/o Email.
- Tecnología CHIP incorporada en la tarjeta
- Tecnología Contactless (Sin contacto), para una menor exposición de la tarjeta con el comercio.

Autenticación de PIN para los comercios que lo soliciten. En Chile, todos los comercios operan con ingreso obligatorio de PIN. Respecto de la tecnología CHIP, es importante mencionar que ésta se encontraba presente en los dos casos de compras presenciales realizadas en la ciudad de Iquique.

Adicionalmente, hacemos presente a SS. que CMR Falabella mantiene una constante preocupación por educar a sus clientes sobre el correcto uso de sus tarjetas en aplicaciones de juegos en Internet, celulares o Tablet, donde existe generalmente el riesgo asociado de que los niños tengan acceso a los aparatos, realizando compras sin que el titular de la tarjeta lo autorice.

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO.

En la relación de consumo tenemos obligaciones para el proveedor, así como derechos y deberes para el consumidor. Ahora bien, es indispensable respecto de la materia de la presente denuncia, cabe hacer presente a SS. que, la Ley

20.009, sobre Responsabilidad por Operaciones con Tarjetas, establece principalmente, dos obligaciones, a saber: a) Por parte del emisor de tarjeta de crédito consiste en proveer al tarjetahabiente servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan recibir y registrar los avisos de pérdida, hurto o extravío, y b) Por parte del tenedor de la tarjeta, sea en calidad de titular o adicional, consiste en dar aviso de extravío, hurto o robo, y tiene como fuente la propia ley, establecida esta última en el artículo 4° de la Ley 20.009. La norma precedentemente es clara y no admite dobles lecturas, así, si el titular o adicional de la tarjeta da aviso al emisor de ésta de la ocurrencia de un extravío, hurto o robo, las compras realizadas con posterioridad a esta comunicación, le son de suyo inoponibles al tarjetahabiente. En sentido contrario, si el titular de la tarjeta no da aviso al emisor de la ocurrencia de algunas de las circunstancias mencionadas precedentemente, éste -el emisor- no será por el mal uso que le den a la misma.

En efecto SS., Promotora CMR Falabella S.A. no puede hacerse responsable de los derechos y deberes del artículo 3 de la ley 19.496 cuando no es el prestador del servicio como se señaló precedentemente en algunos casos; ni menos aquellos casos en que hay obligación para el tarjetahabiente para reportar un robo, hurto o extravío de su producto, por lo que malamente SS. podrá acoger dichos reclamos.

Finalmente, es menester indicar a SS. que en todo momento y respecto de esta o cualquier otra circunstancia, ha existido, como política de mi mandante, siempre la disposición para informar y dar solución de forma eficiente, rápida y satisfactoria a todos y cada uno de sus miles de clientes, cumpliendo de forma irrestricta todas las normativas legales vigentes, en especial con la Ley N° 19.496 sobre infracciones a la Ley de Protección al Consumidor.

III. CONSIDERACIONES FINALES.

De lo anterior SS. Cabe concluir en primer término que PROMOTORA CMR FALABELLA S.A. no ha infringido norma alguna de la ley 19.496, ni mucho menos es responsable por fraude, ya que es sólo un medio de pago empleado para comprar y realizar transacciones. Por último deberá considerar que al tenor de lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, corresponderá al actor probar de manera eficaz la efectividad de los hechos materia de la denuncia interpuesta en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A. y las supuestas infracciones cometidas; así como demostrar que ha dado cabal cumplimiento

de manera oportuna a las obligaciones a que le impone la Ley N° 20.009 sobre Responsabilidad por Operaciones con Tarjetas. De fs. 67 a fs. 292 rolan documentos aportados por la querellada CMR Falabella S.A.

A fs. 293 rola presentación del Sernac que objeta documentos: "**MARLENE IVONNE PERALTA AGUILERA**, Abogada, actuando por el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también **SERNAC**, en autos **Rol 3.942-E**, caratulados "**SERNAC con PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**", por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante también LPC; a SS., respetuosamente digo:

Por medio de esta presentación, y sin perjuicio que la valoración probatoria recae única y exclusivamente en lo que SS., establezca, esta parte viene en objetar los siguientes documentos que individualiza, por los siguientes fundamentos:

1. Informe de Fraude, Desconocimiento de Transacción:
Cliente RUT N° 14.689.378-3.
2. Informe de Fraude, Desconocimiento de Transacción:
Cliente RUT N° 4.189.295-1.
3. Informe de Fraude, Desconocimiento de Transacción:
Cliente RUT N° 5.825.421-5.
4. Informe de Fraude, Desconocimiento de Transacción:
Cliente RUT N° 8.641.802-9.
5. Informe de Fraude, Desconocimiento de Transacción:
Cliente RUT N° 5.858.866-0.
6. Informe de Fraude, Desconocimiento de Transacción:
Cliente RUT N° 5.964.707-5.
7. Informe de Fraude, Desconocimiento de Transacción:
Cliente RUT N° 18.285.604-5.
8. Informe de Fraude, Desconocimiento de Transacción:
Cliente RUT N° 11.936.708-5.
9. Informe de Fraude, Desconocimiento de Transacción:
Cliente RUT N° 16.260.098-2.
10. Informe de Fraude, Desconocimiento de Transacción:
Cliente RUT N° 11.752.119-2.

Por no constar su autenticidad ni integridad, toda vez que se trata de copias simples, en las que no constan firmas de quien las emitió o confeccionó. No existe un membrete y/o pie de firma.

Tampoco por no registrar fechas de elaboración.

Así las cosas, los documentos carecen de todo valor legal, por no ser íntegra, dadas las razones apuntadas, ni auténticos por tratarse de meras copias.

A fs. 294 rola reposición presentada por la parte de CMR Falabella S.A. Consta de autos que en el comparendo de estilo la actora solicitó la confesional de mi representada en la

persona de don **EDUARDO ALVAREZ**, siendo que la persona señalada no es apoderada ni representante de Promotora CMR FALABELLA. En efecto, el representante de mi defendida es don **RICARDO ANDRES DE LA FUENTE RAMIREZ**, cédula de identidad N° 13.998.190-1

En razón de lo anterior, solicito a S.S. se sirva dejar sin efecto la citación decretada a don EDUARDO ALVAREZ y en su lugar se cite a quien efectivamente corresponde, esto es, don RICARDO ANDRES DE LA FUENTE RAMIREZ.

A fs. 295 Rola resolución del tribunal: A la presentación rolante a fs. 293 y 294 de autos RESUELVO: Traslado. Suspéndase la audiencia de Absolución de Posiciones decretada a fojas 41, fijándose nuevo día y hora en su oportunidad.

A fs. 298, rola presentación de la parte querellada de CMR. Falabella, que evacúa Traslado el cual rola a fojas 298

A fs. 300 rola presentación de la parte del SERNAC que evacúa traslado de recurso de reposición.

A fs. 301 rola resolución del Tribunal: 1.- A la objeción de documentos, y habiéndose evacuado el traslado conferido, resuelvo; Se recibe el incidente de objeción documental a prueba fijando como hecho sustancial, pertinente y controvertido el siguiente: Autenticidad e Integridad de los documentos objetados a fojas 293 de autos.

2.- Con respecto a la reposición de fojas 294 y habiéndose evacuado el traslado conferido, resuelvo; No ha lugar a la reposición en virtud de que en audiencia indagatoria de fojas 16 comparece don Eduardo Andrés Álvarez González como representante de Servicios Generales Falabella Zona Norte, atendido a lo establecido en el artículo 50 letra c de la Ley 19.496. Cítese a Audiencia de Absolución de Posiciones a don Eduardo Andrés Álvarez González, con domicilio en calle Av. Héroes de la Concepción N° 2555 de la comuna de Iquique.

A fs. 305 rola audiencia de Absolución de Posiciones decretada en autos, con la asistencia de la parte denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR representada por su abogada doña MARLENE PERALTA AGUILERA y la asistencia de la parte denunciada PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., representada por su abogada doña CONSTANZA -PAZ RADDATZ BRITO y la rebeldía del absolvente don EDUARDO ANDRÉS ÁLVAREZ GONZÁLEZ.

La parte denunciante, en virtud de la ausencia del absolvente y tratándose de la primera citación, solicito a S.S. se sirva volver a citar a don Eduardo Andrés Álvarez González, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 393 del Código de Procedimiento Civil en relación a lo dispuesto en el artículo 394 del mismo cuerpo legal, en el sentido que si no comparece al segundo llamado o si compareciendo se niega a declarar o

da respuestas evasivas se le tenga por confeso a petición de esta parte, tratándose de hechos que estén categóricamente afirmados en el pliego de posiciones ya acompañado al Tribunal. Por tanto, pido a S.S., se sirva acceder a lo solicitado en los términos ya expuestos.

EL TRIBUNAL PROVEE:

Ha lugar a lo solicitado, cítese por segunda vez a la audiencia de absolución de posiciones a don Eduardo Andrés Álvarez González.

A fs. 306 rola presentación de la parte querellada de CMR Falabella S.A

A fs. 308 rola resolución del Tribunal: " A lo Principal; Ha lugar a lo solicitado, ofíciase en los términos señalados. Al Primer Otrosí; Ha lugar a lo solicitado, se autoriza a diligenciar el oficio por mano, exceptuando la vía electrónica. Al Segundo Otrosí; Téngase presente.

A fs. 312 rola presentación de la parte de Sernac

A fs. 314 rola proveído del Tribunal A lo Principal: Por interpuesto Recurso de Reposición, Traslado; Al Primer Otrosí: Como se pide; Al Segundo Otrosí: No ha lugar por el momento.

A fs. 323 rola presentación de la parte de Sernac, que pide cuenta de los antecedentes solicitados.

A fs. 324 rola evacuación de traslado de la parte querellada

A fs. 325 rola resolución del Tribunal: A la resolución rolante a fs. 323, RESUELVO: Estese al mérito de autos. A la presentación rolante a fs. 324 resuelvo: Téngase por evacuado el traslado conferido, autos para resolver.

A fs. 328 rola renuncia al Patrocinio y Poder de la Abogado de Sernac MARLENE PERALTA AGUILERA.

A fs. 329 rola audiencia de absolución de posiciones de don Eduardo Andrés Álvarez González

A fs. 335 rola resolución del Tribunal: Habiéndose evacuado el traslado conferido por la parte denunciada, se resuelve; No ha lugar, en virtud de que este Tribunal considera necesario que se acompañen por parte de la denunciada los antecedentes para la validación de los documentos acompañados por la denunciada y se oficie en los términos señalados. De fs. 340 a fs. 362 rola documento de la parte querellada que acompaña antecedentes para la validación de los documentos acompañados, denominado Informe de autenticidad e integridad emitido por CMR Falabella.

A fs. 363 rola resolución del Tribunal: Téngase por cumplido lo ordenado a fs. 335 de autos; Al Otrosí: ténganse por acompañados los documentos con citación.

A fs. 364 rola Patrocinio y Poder al Abogado RODRIGO ALEJANDRO CORTES TAPIA por Sernac.

A fs. 368 rola resolución del Tribunal que otorga plazo al Sernac para hacer peticiones concretas.

A fs. 372 rola oficio de Fiscalía Región de Tarapacá.

A fs. 374 rola resolución del Tribunal que ordena dejar sin efecto diligencia ordenada, dejando la causa en estado de dictar sentencia.

A fojas 389 rola informe de CMR Falabella solicitado mediante oficio N° 4077.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, le ha correspondido a esta sentenciadora determinar la responsabilidad infraccional, al tenor de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, del proveedor **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, sucursal Iquique, del giro de emisión de crédito, emisor y operador de tarjeta de crédito, RUT N° 90.743.000-6, representado para los efectos de los artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D de la Ley número 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, don **EDUARDO ÁLVAREZ**, ignoro cédula de identidad y profesión u oficio, Jefe de Sucursal; o quien lo subroge o represente, para estos efectos; todos domiciliados en **AVENIDA HÉROES DE LA CONCEPCIÓN NÚMERO 2555**, de esta ciudad, Comuna y provincia de Iquique; por la presunta infracción a los artículos artículos 3° letra d) y 23° inciso 1° de la Ley 19.496; en virtud de los hechos expuestos en la denuncia de fojas 1 y siguientes. **El Objeto del juicio** consiste en determinar si efectivamente **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, ha incumplido sus obligaciones como proveedor, según lo expone la denunciante. Se analizará el valor probatorio de las diversas probanzas de las que se sirvió la actora y de las que obran en el proceso, para acreditar tanto los hechos constitutivos de las infracciones denunciadas como las indemnizaciones solicitadas.

SEGUNDO: Que la denunciada contestó su acción a través del libelo rolante desde fojas 42 a 65 basándose en las siguientes alegaciones y defensas:

DE LOS RECLAMOS INTERPUESTOS. APARENTE INTERÉS GENERAL Y DE LA OBLIGACIÓN DE LOS CONSUMIDORES: En atención a lo expuesto latamente en este punto **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.** señala que es un mero administrador del medio de pago y es el consumidor el obligado a ser responsable en el uso de esta.

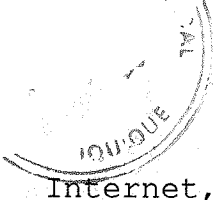
Por su parte, respecto de aquellas compras realizadas por vía internet y aquellos reclamos por supuestos cobros no autorizados, cabe precisar que **CMR PROMOTORA FALABELLA S.A.** no es responsable en ningún caso de fraude dichas compras o cobros, sino que en su caso los responsables son los proveedores de los servicios por internet los dominios de internet que realizan el cargo sin consentimiento del consumidor, por lo que los afectados en su caso, deben reclamar directamente en contra de ellos, y no en contra de mi representada. Ahora bien, la denunciada ha informado de manera veraz y oportuna sobre los servicios que ofrece y las condiciones del mismo a sus clientes, especialmente en el caso en comento, procurando en todo caso la seguridad en el consumo de los servicios que ofrece, cumpliendo cabalmente con la normativa vigente.

EXCEPCIÓN DE LEGITIMIDAD PASIVA POR ERROR EN LA DETERMINACIÓN DE LA EMPRESA DENUNCIADA: En primer término, la denunciada niega cualquier vínculo con don Milenko Andrés González Cortés, toda vez que del tenor de su reclamo interpuesto ante la actora número de caso **R2017A1500621** señala a la marca Falabella Retail S.A. según se acreditará en la etapa procesal correspondiente, por lo que no puede ser considerado en los presentes autos; por lo que el actor carece de verdaderos fundamentos y de legitimidad para dirigir sus acciones en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., quien ciertamente nada le adeuda ni le puede adeudar, sea solidaria o subsidiariamente, por lo que a su respecto, deberán ser rechazada su solicitud, con expresa condena en costas.

DE LOS RECLAMOS DEDUCIDOS ANTE SERNAC POR PRESUNTAS TRANSACCIONES NO CONSENTIDAS. DEFENSA:

La denunciada en cada uno de los 12 casos en que se denunció dio una respuesta dentro de los plazos, tanto al cliente como a Sernac y/o en su caso a SBIF.

DE LOS MECANISMOS DE SEGURIDAD Y PLANES DE CONTINGENCIA DE CMR PROMOTORA FALABELLA EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE FRAUDES. CMR Falabella cuenta con mecanismos de seguridad que responden a los más altos estándares a la industria, entre los cuales se encuentran: -Servicio gratuito de notificación de compra a su Aplicación CMR Falabella, contenida en su celular. -Servicio de notificación mediante SMS, para compras por montos altos y/o que representen un riesgo alto o sospecha de fraude. -Detalle de compras en línea, en nuestro sitio web, Aplicación CMR o Call-Center. -Aplicación "Mis Reglas" desde su celular, la cual permite al cliente habilitar o deshabilitar en todo momento y desde cualquier lugar las transacciones, de forma separada por canal, es decir



Internet, compras presenciales en el exterior, giros en cajeros automáticos o bloqueo general. -Monitoreo de Prevención de Fraude en tiempo real 24x7, con servicio de contacto por Teléfono, SMS y/o Email. -Tecnología CHIP incorporada en la tarjeta. -Tecnología Contactless (Sin contacto), para una menor exposición de la tarjeta con el comercio. Autenticación de PIN para los comercios que lo soliciten. En Chile, todos los comercios operan con ingreso obligatorio de PIN. Respecto de la tecnología CHIP, es importante mencionar que ésta se encontraba presente en los dos casos de compras presenciales realizadas en la ciudad de Iquique. Adicionalmente, hace presente que CMR Falabella mantiene una constante preocupación por educar a sus clientes sobre el correcto uso de sus tarjetas en aplicaciones de juegos en Internet, celulares o Tablet, donde existe generalmente el riesgo asociado de que los niños tengan acceso a los aparatos, realizando compras sin que el titular de la tarjeta lo autorice.

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

En la relación de consumo tenemos obligaciones para el proveedor, así como derechos y deberes para el consumidor. Ahora bien, es indispensable respecto de la materia de la presente denuncia, cabe hacer presente a SS. que, la Ley 20.009, sobre Responsabilidad por Operaciones con Tarjetas, establece principalmente, dos obligaciones, a saber: a) Por parte del emisor de tarjeta de crédito consiste en proveer al tarjetahabiente servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan recibir y registrar los avisos de pérdida, hurto o extravío, y b) Por parte del tenedor de la tarjeta, sea en calidad de titular o adicional, consiste en dar aviso de extravío, hurto o robo, y tiene como fuente la propia ley, establecida esta última en el artículo 4° de la Ley 20.009. La norma precedentemente es clara y no admite dobles lecturas, así, si el titular o adicional de la tarjeta da aviso al emisor de ésta de la ocurrencia de un extravío, hurto o robo, las compras realizadas con posterioridad a esta comunicación, le son de suyo inoponibles al tarjetahabiente. En sentido contrario, si el titular de la tarjeta no da aviso al emisor de la ocurrencia de algunas de las circunstancias mencionadas precedentemente, éste -el emisor- no será por el mal uso que le den a la misma.

En efecto SS., Promotora CMR Falabella S.A. no puede hacerse responsable de los derechos y deberes del artículo 3 de la ley 19.496 cuando no es el prestador del servicio como se señaló precedentemente en algunos casos; ni menos aquellos casos en que hay obligación para el tarjetahabiente para

reportar un robo, hurto o extravío de su producto, por lo que malamente podrá acoger dichos reclamos.

TERCERO: Que para acreditar tanto los hechos constitutivos de las infracciones denunciadas la parte denunciante se sirvió de la siguiente prueba:

Documental: 1.- Ocho expedientes originales tramitados por el Servicio Nacional del Consumidor correspondiente a los reclamos administrativos: R2017A1615959, R2017A1504578, R2017A1547169, R2017A1541628, R2017A1646152, R2017A1688970, R2017A1697134 Y R2017A1613878, todos interpuestos contra el proveedor Promotora CMR Falabella S.A. Todos los documentos se acompañan con citación de la contraria. 2.- Una copia simple del expediente tramitado por el Servicio Nacional del consumidor correspondiente al reclamo administrativo R2017W1437809 interpuesto contra el proveedor Promotora CMR Falabella S.A. con citación de la contraria. 3.- Para la ilustración del Tribunal se acompaña paper titulado "cargos en tarjeta de crédito no autorizados por el titular, comentario de una sentencia" de la autora Erika Isler Soto, documento que versa sobre una sentencia recaída en la acción interpuesta por una consumidora a quien le estaban realizando cargos no consentidos en su cuenta crediticia. Los comentarios del documento han sido destacados por esta parte en sus páginas 144 y 145. El antecedente se acompaña con citación de la contraria. 4.- Copia de la sentencia en la causa rol 7.611-FGA/11-PBN confirmada con declaración por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago el 20/03/2013 con citación de la contraria. El documento versa sobre el paper recientemente singularizado. 5.- Para la ilustración del Tribunal se acompañan las siguientes resoluciones judiciales pronunciadas por los tribunales superiores de justicia que versan sobre cargos no consentidos en la cuenta crediticia del titular, los documentos que se acompañan con citación son: 5.1: Copia de sentencia en causa rol 51443/16 confirmada con declaración por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Coihaique el 30/11/2017. 5.2.- Copia de sentencia en causa rol ingreso corte 6441/2012 de la quinta sala de la Corte de Apelaciones de Santiago.

CUARTO: La parte denunciada se sirvió de la siguiente prueba:

Documental: 1.- Informe de fraude emitido por el área de prevención de fraudes de CMR Falabella correspondiente al reclamo R2017A1615959, con citación.

2.- Respecto del reclamo N° R2017W1416176:-Copia simple de reclamo N° R2017W1416176.-Copia simple de respuesta entregada por Promotora CMR Falabella S.A. a Sernac. 3.- Respecto del reclamo N° R2017A1504578: Informe de fraude emitido por el

área de prevención de fraudes de CMR Falabella. 4.- Respecto del reclamo N° R2017A1547169: Informe de fraude emitido por el área de prevención de fraudes de CMR Falabella y copia simple de respuesta entregada por Promotora CMR Falabella S.A. a Sernac, con detalles de las transacciones. 5.- Respecto del reclamo N° R2017A1541628: Informe de fraude emitido por el área de prevención de fraudes de CMR Falabella y copia simple de CMR Falabella a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. 6.- Respecto del reclamo R2017A1646152: Informe de fraude emitido por el área de prevención de fraudes de CMR Falabella y copia simple de respuesta entregada por Promotora CMR Falabella S.A. a Sernac. 7.- Respecto del reclamo N° R2017A1688970: Informe de fraude emitido por el área de prevención de fraudes de CMR Falabella y copia simple de respuesta entregada por Promotora CMR Falabella S.A. a Sernac. 8.- Respecto del reclamo N° R2017A1697134: Informe de fraude emitido por el área de prevención de fraudes de CMR Falabella y copia simple de respuesta entregada por Promotora CMR Falabella S.A. a Sernac y copia simple de CMR Falabella a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. 9.- Respecto del reclamo N° R2017A1500621: Copia simple de reclamo N° R2017A1500621 en el cual consta que el consumidor denuncia a Falabella Retail S.A. 10.- Respecto del reclamo N° R2017W1437809: Informe de fraude emitido por el área de prevención de fraudes de CMR Falabella y copia simple de respuesta entregada por Promotora CMR Falabella S.A. a Sernac. 11.- Respecto del reclamo N° R2017A1512298: Informe de fraude emitido por el área de prevención de fraudes de CMR Falabella. 12.- Respecto del reclamo N° R2017A1641430: Copia simple del reclamo N° R2017A1641430 y copia simple de respuesta que contiene estados de pago del cliente, fecha de facturación 14/02/2017. 13.- Respecto del reclamo R2017A1613878: Informe de fraude emitido por el área de prevención de fraudes de CMR Falabella y copia simple de respuesta entregada por Promotora CMR Falabella S.A. a Sernac, que contiene estado de cuenta, fecha de facturación del 19/05/2017.

Testimonial: Comparece Catalina Leticia Valdés Soto, ya individualizada quien previamente juramentada rinde su declaración al tenor del punto de prueba siendo interrogada y contrainterrogada por las partes y cuya declaración rola a fojas 31 a 37.

QUINTO: Respecto a la **Prueba confesional y diligencias;** a fojas 329 absuelve posiciones don Eduardo Andrés Álvarez González.

Diligencias solicitadas por las partes:

ADO DE POL

A fojas 372 rola oficio N° 0342 emitido por el Fiscal Regional de Tarapacá donde señala que la causa RUC 1700661483-3, de doña Liz Maribel Jacinto García se encuentra concluida por archivo provisional de fecha 7 de agosto de 2017.

De fojas 380 a 385 rolan informes oficio N° 4077, 4078, 4074, 4076, 4075, emitidos por Promotora CMR Falabella.

SEXTO: En cuanto a la objeción documental: A fojas 293 la parte denunciante objeta los documentos acompañados por la denunciada que corresponden a 10 informes de fraude se objetan por no constar su integridad y autenticidad toda vez que se trata de copias simples en las que no consta firmas de quien las emitió y confeccionó, el Tribunal dio traslado el cual fue evacuado a fojas 298, y el Tribunal resuelve darle tramitación incidental y fija como punto de prueba del incidente autenticidad e integridad de los documentos objetados, de esta forma a fojas 341 a 362 la denunciada acompaña los documentos firmados por Catalina Valdés Soto analista en prevención de fraude, cabe señalar además que doña Catalina rindió declaración como testigo donde señala que ella elaboró los informes de diez casos, de esta forma cabe hacer presente que conforme al principio rector que gobierna el análisis de la prueba, esto es la sana crítica, se advierte que se intenta reprochar el valor probatorio de los instrumentos impugnados sin que haya mediado causal legal invocada para restarle valor en juicio a cada documento que se pretende impugnar, y solo se le reprocha no constarle su integridad y autenticidad causales de impugnación que no se acogerá pues, los documentos fueron acompañados por la denunciada y además, habiendo acompañado los documentos con las firmas respectiva en concordancia con el principio de la racionalidad y la buena fe, de que no existen fundamentos válidos para dudar de su autenticidad, pues el resto de los antecedentes del juicio, como las declaraciones testimoniales, hacen fe de la veracidad de la existencia de los documentos impugnados.

SEPTIMO: Que habiéndose analizado las pruebas del proceso contrarrestándolas con las alegaciones de la defensa, cabe hacer presente primero que la denuncia interpuesta esta hecha en relación al interés general de los consumidores en atención al ejercicio de las facultades que impone el artículo 58 de la ley 19.496, la cual ejerce en atención a una serie de reclamos interpuestos por los consumidores en contra del proveedor Promotora CMR Falabella, Sernac estima que este proveedor no ha tomado las providencias necesarias para que las transacciones comerciales que no han sido consentidas ni



autorizadas por sus clientes, sean requeridas efectivamente por este o adicional autorizado de los productos. Así es como de la prueba rendida y en virtud del artículo 14 de la ley 18.287 el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica, de esta forma es de conocimiento público que todas las transacciones comerciales y compras que se realizan con los productos de la denunciada requieren de claves de seguridad y que su uso y administración se entrega al usuario y son de su responsabilidad, sin embargo en contrapartida con esa responsabilidad que le cabe al usuario el uso correcto de los servicios y productos, las empresas o proveedores que ofrecen estos servicios tienen el deber de emplear la diligencia y cuidado necesarios para resguardar la seguridad de sus clientes, y deben procurar impedir el acceso por parte de terceros no autorizados. El artículo 3 inciso 1° de la ley 19.496 establece dentro de los deberes y derechos básicos la seguridad en el consumo de bienes o servicios, en este punto cabe destacar que si bien la denunciada realiza sus protocolos e investigaciones, estas no han sido suficientes ni eficientes que permitan una mejor solución ya que de las pruebas aportadas al proceso se colige que existen transacciones no consentidas o autorizadas por el titular de los productos y no se han tomado las medidas necesarias para evitar que terceros requieran servicios o compren productos que los titulares desconocen, más aun siendo la denunciada un proveedor habitual y profesional en la prestación de estos servicios.

De esa forma se acogerá la denuncia interpuesta ya que la denunciada vulnera los derechos contemplados en la ley de Protección a los consumidores en sus artículos 3 letra d) y 23 inciso 1°.

Anótese, Regístrese, Notifíquese, Remítase y Archívese en su oportunidad.

Y TENIENDO ADEMAS PRESENTE, las facultades conferidas por la ley N° 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los juzgados de Policía Local, lo dispuesto en la ley N° 18.287 sobre procedimientos ante los mismos y demás normas pertinentes de la ley N° 19.946 sobre protección de los derechos de los consumidores, **SE DECIDE**

I.- Que se acoge la denuncia infraccional de fojas 1 deducida por **JOSÉ LUIS AGUILERA PACHECO**, Director Regional de la Región de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado para estos efectos en calle Baquedano N° 1093 de la ciudad, Comuna y Provincia de Iquique, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante **SERNAC**, en contra del proveedor cuya razón social es **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, sucursal Iquique, RUT N° 90.743.000-6, representado para los efectos de los artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D de la Ley número 19.496, por don **EDUARDO ÁLVAREZ**, o quien lo subrogue o represente, para estos efectos; todos domiciliados en **AVENIDA HÉROES DE LA CONCEPCIÓN NÚMERO 2555**, de esta ciudad, Comuna y provincia de Iquique; y en consecuencia se le condena al pago de una multa a beneficio fiscal de 20 UTM (Veinte Unidades Tributarias mensuales), por haber infringido lo dispuesto en los 3 letra d) y artículo 23 inciso 1° de la ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

II.- Que no se condena en costas a la denunciada.

III.- Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N°19.496, debiendo remitirse copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor, con sede en esta región. Anótese, Regístrese, Notifíquese, Remítase y Archívese en su oportunidad.

Pronunciada por la Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Iquique Srta. **ANTONELLA PAOLA SCIARAFFIA ESTRADA**.

Autoriza Sra. **CLAUDIA GABRIELLA CONTRERAS BUTLER**, SECRETARIA SUBROGANTE.

IQUIQUE,

24.01.2020

NOTIFICO SE DOLAS

11:44 HORAS. DOY FE

Fresia D. Roja Chiappa
RECEPTOR
PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL IQUIQUE