

«RIT»

Foja: 1

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 24° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-3406-2019
CARATULADO : PUPKIN/OPERADORA DE
TARJETAS LIDER SERVICIOS FINANCIEROS LIMITADA.

Santiago, a seis de abril de dos mil veintiuno.

VISTOS:

Con fecha 25 de enero de 2019, rectificada el 27 de mayo del mismo año, bajo el folio 13, don **Roberto Isaac Pupkin Ratinof**, empresario, domiciliado en Los Cactus N°1602, casa D, comuna de Lo Barnechea, deduce demanda de cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios, en juicio ordinario de menor cuantía, en contra de la sociedad **Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A.**, y en contra de **Administradora de Tarjetas Servicios Financieros Limitada**, ambas representadas por don Michel Awad Bahna, ingeniero comercial, todos con domicilio en Avenida del Valle N°737, comuna de Huechuraba, pretendiendo se declare la existencia de la obligación de seguridad de la parte demandada; que dicha obligación ha sido incumplida y que responsabilidad le cabe a cada una de las demandadas; que se ordene el cumplimiento forzado del contrato, por ambas demandadas, debiendo adoptar, en la medida que a cada una le corresponda, las medidas de seguridad necesarias, respecto de los productos ofrecidos; que se le indemnice por aquella que resulte responsable, los perjuicios ocasionados, tanto por daño emergente, correspondiente a la suma de \$3.230.156 y daño moral, por la suma de \$1.130.555, o lo que el tribunal estime ajustado a derecho, con costas.

Funda su pretensión en que con fecha 7 de febrero de 2015, habría suscrito un contrato de apertura de línea de crédito, regulación de uso de tarjetas de crédito y servicios adicionales, conformado por sus condiciones generales y particulares, conforme al cual se le habría



«RIT»

Foja: 1

otorgado una línea de crédito y la tarjeta Mastercard Preferente, que habría comprendido línea de crédito, por un monto mínimo de \$3.264.000 y de USD\$3.000; y un monto máximo de 1.000 UF, servicio que operaba con una cuenta nacional y otra internacional, asociadas entre sí, de manera tal que luego de cada facturación mensual, la deuda internacional en dólares se convertía en pesos chilenos, sumándose, así, a la deuda nacional, reflejándose el monto total, en el estado de cuenta del mes siguiente.

Indica que, hasta el estado de cuenta de fecha 24 de diciembre de 2017, no se presentaron inconvenientes, operando de forma normal el sistema y pasando la deuda internacional completa, ascendente a USD \$1.366,64, a formar parte de la deuda nacional, por lo cual, la facturación internacional quedó en USD 0, mientras que la deuda nacional ascendió a un monto total de \$913.073, deuda que reconoce completamente, no siendo motivo de reclamo alguno.

Señala que el mismo mes de diciembre, el emisor habría bloqueado la tarjeta asociada a la cuenta nacional, Tarjeta XXX5001, por haber detectado un problema de seguridad, movimientos inusuales, generando para ello una nueva tarjeta, con iguales características a la bloqueada, asociada a la cuenta internacional, habiéndose enterado del bloqueo, por terceros, cuando personal de una fundación donde hace aportes, le indicaron que no se cargaron los montos respectivos, ante lo cual, acudió a la sucursal del emisor, tomando conocimiento de lo ocurrido.

Manifiesta que en el estado de cuenta del 24 de enero de 2018, la facturación por deuda internacional ascendió a USD \$2.702,22, quedando en evidencia la realización de operaciones en Yakarta, Indonesia, no realizadas por su parte, ante lo cual, la emisora habría realizado reversas de varias de las operaciones, por un total de USD



«RIT»

Foja: 1

\$1.119,90, quedando un remanente de USD \$1.582,32, monto que se transformó en pesos, a la cuenta nacional, del mes siguiente.

Relata haber efectuado reclamos sobre los cobros indebidos, dejando constancia ante los servicios financieros del emisor, con fecha 24 de enero de 2018, en sus oficinas de Av. Las Condes N°12.916, comuna de Lo Barnechea y luego, formalmente, el 5 de febrero de 2018, en la misma sucursal, con el ejecutivo don Waldo Venegas, asignándosele el N° de Reclamo SR10021887010. Señala que se generó el estado de cuenta del mes de febrero, en el cual la situación se había regularizado, no teniendo reparos al respecto.

Luego, con fecha 22 de marzo de 2018, se reitera el reclamo realizado, concurriendo nuevamente de forma presencial y siendo atendido nuevamente por don Waldo Venegas, asignándosele, bajo el nombre de “Reiteración” el número de reclamo: SR220318846726.

Hace presente que en el estado de cuenta de fecha 24 de marzo de 2018, aparecieron nuevos cargos, no reconocidos por él, provenientes de la cuenta internacional (Estados Unidos), los que ascendían a la suma de USD \$2.957,15, haciéndose los reclamos correspondientes, situación ante la cual, el emisor reacciona con el respectivo bloqueo y cambiando nuevamente la tarjeta. El 28 de marzo habría obtenido respuesta de una de las ejecutivas del Emisor, doña Karina Pavez Monsalves— Producto de los anteriores reclamos, a causa de los improcedentes cobros con origen en Jakarta— en la cual se reconoce expresamente el problema, así como también, se informa de la solución, consistente en proceder a la devolución de los montos, lo cual se haría visible en el sistema, en el mes de abril. Luego, con fecha 02 de abril, y ya habiendo obtenido respuesta favorable por parte del Emisor, por los cobros del mes de enero, se efectúa un nuevo reclamo forma, frente a la ocurrencia de los nuevos cobros, visualizados en el estado de cuenta del mes de marzo (realizados en Estados



«RIT»

Foja: 1

Unidos), siendo atendido esa vez por otra ejecutiva del Emisor, doña Tania Olivares, quien le entregó como número de reclamo el SR020418856686. Luego, llegado el estado de cuenta del mes de abril, el día 24, observa cómo el Emisor, a modo de reparación de la situación, reversa los cobros provenientes de operaciones efectuadas en Yakarta, por una suma de USD \$640,34, monto que, al restarlo a la deuda internacional facturada en el estado de cuenta del mes de marzo, da un total de USD \$2.316,18; suma que fue transformada en moneda nacional por un total de \$1.476.825. Luego, con fecha 24 de mayo de 2018, en el respectivo estado de cuenta se observa una retractación por parte del Emisor de la solución brindada, volviendo a cargar los valores reversados con anterioridad, provenientes de las operaciones de Jakarta, por un total de USD \$594,52, situación frente a la cual, concurre nuevamente a las oficinas del Emisor ubicadas en la comuna de Lo Barnechea, quienes le indican que, por resolución originada a partir de sus reclamos, y pese a ya

haber reversado numerosas operaciones con anterioridad, se estableció que debía pagar la deuda completamente, pues el emisor desconocía el uso fraudulento de la tarjeta.

Manifiesta que, producto de toda las situaciones descritas, presentó una denuncia ante el Ministerio Público, no obstante lo cual, el fiscal a cargo ejerció su facultad de no iniciar la investigación, debido a que los hechos descritos no construirían delito que pueda ser investigado por dicha fiscalía, toda vez que, el principio de ejecución del hecho habría ocurrido en el extranjero, no teniendo la fiscal competencia para realizar actos de investigación, decisión que fue respaldada por el 4º Juzgado de Garantía de Santiago.

Expresa que el día 24 de junio, recibe nuevo estado de cuenta, con la totalidad de la deuda internacional, traspasada a cuenta nacional, por un total de \$3.667.429, ante lo cual y para evitar aparecer en Dicom, habría comenzado a efectuar pagos parciales, los



«RIT»

Foja: 1

que ascenderían en total, a octubre de 2018, a \$2.402.000, pese a lo cual, de igual forma fue ingresado en dicho registro, considerándosele como de “Riesgo Alto”, añadiendo que la deuda habría ido aumentando, con el correr del tiempo, montos que serían, en gran parte, resultado de operaciones no reconocidas.

Reclama que la demandada se obligó a abrir y otorgar una línea de crédito al usuario, con el fin de hacer pagos a terceros, giros o avances; a operar dicha línea de crédito, a través de su operadora, obligándose su parte, a pagar las operaciones realizadas, con las comisiones y cargos establecidos en el contrato.

Precisa que una de las obligaciones accesorias de la demandada sería responder de los perjuicios ocasionados al cliente, al producirse la situación descrita en la cláusula 5ª de las Condiciones Generales, tales como extravío, robo, hurto, adulteración o falsificación de tarjetas, no siendo responsable el usuario del uso indebido, con posterioridad al aviso de una o más de tales circunstancias.

Cuenta que los hechos relatados constatarían, en dos oportunidades, cobros no reconocidos por su parte, verificados en el extranjero, cuando se encontraba en Chile, evidenciándose la falsificación de un instrumento mercantil, el cual aún está en su poder.

Alega que no existe responsabilidad de su parte, menos aún, después de dar aviso a la demandada, sobre el uso no autorizado de su tarjeta, de acuerdo a lo previsto en la Ley N°20.009, evidenciándose una falencia en las condiciones de seguridad adoptadas por quien presta el servicio, no teniendo conocimiento su parte, conforme el contrato de adhesión que suscribió, de cuál de las demandadas emanaría la falta de cuidado, quienes, en todo caso, mantienen un cobro de operaciones no realizadas por un total de USD 3.551,67, más reajustes, intereses y gastos de cobranza.



«RIT»

Foja: 1

Recalca que existiría un evidente incumplimiento de las demandadas, referido a la insuficiente seguridad de las tarjetas y cuentas proporcionadas por la emisora; por la nula respuesta para evitar un nuevo hecho defraudatorio, luego de haberse efectuado numerosos reclamos al emisor; por no haber reparado los perjuicios generados, con ocasión del incumplimiento.

Invoca para su pretensión, lo previsto en los artículos 45, 1444, 1489, 1546, 1547, 1551 N°2 del Código Civil, reiterando el incumplimiento de las demandadas de su obligación de seguridad de la operación de tarjetas, considerando que no solo se entrega una tarjeta, sino una plataforma, para hacer efectivas las operaciones contratadas, citando al efecto, también, jurisprudencia que reproduce en parte, en su libelo.

Hace presente que se cumplirían todos los requisitos para que opere la responsabilidad contractual, esto es: existencia de una obligación de carácter contractual; incumplimiento imputable al deudor, lo que se evidenciaría al haber bloqueado la emisora, de oficio, la tarjeta en una primera oportunidad; que el deudor se encuentre constituido en mora; existencia de perjuicios; y relación de causalidad.

Precisa que los perjuicios que habría padecido, corresponderían, primero, a *daño emergente*, por los pasivos que se han generado en su contra, por operaciones no realizadas, las que ascendería a USD \$594,52 derivadas de operaciones en Yakarta; USD \$2.957,15 por operaciones realizadas en Estados Unidos e intereses generados por dichas deudas, por un total de \$823.615, siendo el monto total, cuya indemnización se pide, considerando el valor del dólar a la fecha de la demanda, \$3.230.156.-

El otro daño, correspondería a *daño moral*, por haber resultado perjudicado por una situación no imputable a él, provocándole incertidumbre en las acciones a seguir, sobre todo, considerando que primero se reversaron y reconocieron los cobros indebidos y luego, los



«RIT»

Foja: 1

cobraron e informaron, manteniendo el temor de que, en cualquier momento, aparecieran nuevos cobros por operaciones no realizadas en país extranjero.

Agrega que siempre habría tenido una conducta financiera intachable y que, pese a ello, ha debido ir pagando una deuda que no le corresponde y ella ha sido informada a Dicom, como muy atrasada, impidiéndole con ello solicitar nuevos créditos y desarrollarse en forma profesional, no pudiendo prever su parte tales operaciones, considerando que se efectuaron sin la tarjeta material, que está en su poder.

Avalúa el daño moral reclamado, en la suma de \$1.130.555.-

Con fecha 5 de junio de 2019, **contestaron las demandadas**, solicitando el rechazo de la demanda, con costas, fundando su defensa en que siendo efectivo que con fecha 7 de febrero de 2015, se celebró *Contrato de Apertura de Línea de Crédito, Regulación de uso de Tarjeta de Crédito y Servicios Adicionales*, compuesto por el condicionado general y particular, entre el actor, usuario o titular, **Servicios y Administración de Créditos Comerciales Líder S.A.**, como emisora, y **Administradora de Tarjetas Servicios Financieros Limitada**, como operador, antes Operadora de Tarjetas Líder Servicios Financieros Limitada; que dicho contrato comprende una Línea de Crédito con montos mínimos en pesos de \$3.264.000 y en dólares de 3.000, con un monto máximo en UF de 1.000, y con una Tarjeta de crédito Mastercard Preferente, para el uso de la misma línea, resultaría por el contrario, que no reconoce las demás afirmaciones de la demanda, referidas al momento en que habría tomado conocimiento de los hechos el actor, las constancias y reclamos, la aceptación de reversas, que haya sido falsificada la tarjeta, que exista inseguridad, que no haya habido respuesta de su parte o que existiera incumplimiento de las demandadas, como también, que el actor haya actuado siempre en forma diligente en la ejecución del contrato.



«RIT»

Foja: 1

A continuación, expresan que no han incurrido en incumplimiento alguno, habiendo dado íntegro cumplimiento al contrato existente entre las partes, indicando que, en octubre de 2017, el actor ingresó un reclamo ante el emisor, por bloqueo de su tarjeta, terminada en los números 5001, la cual fue bloqueada de forma preventiva, conforme a la cláusula 3.2 de las Condiciones Generales del Contrato, por razones de seguridad, al estimar que existían transacciones irregulares, pese a lo cual, el demandante habría pedido el desbloqueo de su tarjeta, aduciendo que reconocía todas las transacciones que se estimaron irregulares, efectuadas en forma remota, con cargo a la cuenta internacional, donde no se requiere el uso material de la misma, sino solo los datos de aquella, permitiendo el actor que se almacenaran los datos de su tarjeta por terceros.

Señalan que las operaciones remotas, efectuadas con la tarjeta terminada en 5001, siguieron apareciendo en el estado de cuenta de 24 de noviembre de 2017, facturadas operaciones por un monto total de USD \$1.366,64, en la cuenta internacional, cuya deuda no abonó el actor, pasando a deuda en pesos, en la cuenta nacional, el 7 de diciembre de 2017, por lo cual, nuevamente, se bloqueó la tarjeta, sugiriendo su parte el cambio de la misma, en forma preventiva, para cambiar los datos de su tarjeta, lo cual no obedeció a aviso alguno de robo, hurto, extravío, adulteración o falsificación.

Relatan que, si bien el actor, accedió al cambio de tarjeta, resultaría que no dio aviso de hurto, robo, falsificación u otra circunstancia, haciéndose la entrega de la nueva tarjeta el 16 de diciembre de 2017, terminada con los números 5019, apareciendo en el Estado de Cuenta de esa misma tarjeta, de 24 de diciembre de 2017, la deuda internacional no pagada, de US\$1.366,64, con la glosa *Traspaso Deuda Internacional*, por un monto en pesos de \$911.407, deuda que reconoce la parte contraria en su libelo.



«RIT»

Foja: 1

Informan que, en el Estado de Cuenta de 24 de enero de 2018, aparecen operaciones remotas de la cuenta internacional, por USD \$1.582,32, que según comportamiento anterior del actor, ya parecía normal, pretendiendo ahora aquel, que era anómalo, no siendo efectivo que se hayan efectuado reversas de varias operaciones, ya que el estado de cuenta solo reflejaría algunos abonos efectuados por una entidad, con la que el demandante realizó operaciones, pero no se abonaron todas las operaciones con esa misma persona.

Relatan que el 10 de febrero de 2018, el actor presenta un reclamo, desconociendo las operaciones facturadas con cargo a su cuenta internacional, pero no dio aviso de extravío, robo, hurto, adulteración o falsificación de tarjetas, ante lo cual, el procedimiento es verificar con los comercios los *vouchers* de las operaciones, para confirmar los datos de la tarjeta entregada, verificándose, en un primer momento, solamente 10 vouchers de las 50 operaciones, razón por la cual, se reversaron las restantes 40, en el estado de cuenta de 24 de abril de 2018, pero luego, en mayo del mismo año, se recibieron 34 vouchers más, correspondientes a las operaciones desconocidas, por lo cual se volvieron a cargar esas transacciones en el estado de cuenta de 24 de mayo de 2018.

Agregan que el actor reclama desconocer las operaciones del nuevo estado de cuenta, pero al analizar las mismas, se determina que los vouchers tienen la información correcta de la tarjeta, por lo que no atienden dichos reclamos.

Con fecha 11 de junio de 2019, se gestionó conciliación, la que no prosperó, según da cuenta la actuación de 17 de julio de 2019, en folio 22.

Con fecha 6 de agosto de 2019, se recibió la causa a prueba, rindiéndose la que obra en autos.



«RIT»

Foja: 1

Con fecha 28 de agosto de 2020, se citó a las partes para oír sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que don **Roberto Isaac Pupkin Ratinof**, deduce demanda de cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios, en juicio ordinario de menor cuantía, en contra de la sociedad **Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A.**, y en contra de **Administradora de Tarjetas Servicios Financieros Limitada**, todos ya individualizados, pretendiendo se declare la existencia de la obligación de seguridad de la parte demandada; que dicha obligación ha sido incumplida y qué responsabilidad le cabe a cada una de las demandadas; que se ordene el cumplimiento forzado del contrato, por ambas demandadas, debiendo adoptar, en la medida que a cada una le corresponda, las medidas de seguridad necesarias respecto de los productos ofrecidos; que se le indemnice por aquella que resulte responsable, los perjuicios ocasionados, tanto por daño emergente, correspondiente a la suma de \$3.230.156 y daño moral, por la suma de \$1.130.555, o lo que el tribunal estime ajustado a derecho, con costas.

Funda su pretensión en los hechos y argumentos de derecho ya relatados, latamente, en la parte expositiva del presente fallo.

SEGUNDO: Que la parte demandada ha pedido el rechazo de la demanda, conforme a los argumentos de hecho y fundamentos de derecho, también ya descritos en la parte expositiva de la presente sentencia.

TERCERO: Que han resultado hechos no controvertidos, aceptados por los litigantes del presente juicio, las siguientes circunstancias:

1.- Que con fecha 7 de febrero de 2015, se celebró un *Contrato de Apertura de Línea de Crédito, Regulación de uso de Tarjeta de*



«RIT»

Foja: 1

Crédito y Servicios Adicionales, compuesto por el condicionado general y particular, entre el actor, usuario o titular, **Servicios y Administración de Créditos Comerciales Líder S.A.**, como emisora, y **Administradora de Tarjetas Servicios Financieros Limitada**, como operador, antes Operadora de Tarjetas Líder Servicios Financieros Limitada;

2.- Que dicho contrato comprende una Línea de Crédito, con montos mínimos en pesos de \$3.264.000 y en dólares de 3.000, con un monto máximo en UF de 1.000, y con una Tarjeta de crédito Mastercard Preferente, para el uso de la misma línea;

3.- Que se generaron cobros en la cuenta internacional que tiene el actor con las demandadas, las que fueron desconocidas por este último; y

4.- Que en el estado de cuenta de 24 de enero de 2018, se informó una deuda ascendente a USD \$1.582,32.

CUARTO: Que la discusión del juicio dice relación con si el actor dio aviso de la falsificación de su tarjeta o de mal uso de la misma; si las operaciones objetadas por el actor, fueron o no realizadas por él; en si las demandadas habrían incumplido el contrato, en relación a los medios de seguridad establecidos para el control de las operaciones remotas comprendidas en el contrato entre las partes; en si las demandadas habrían reconocido falencias en las operaciones y reversado sumas de dinero; en si el actor padeció efectivamente perjuicios por los hechos relatados en su demanda; y si tales perjuicios habría derivado, efectivamente, de un presunto incumplimiento contractual de las demandadas.

Conforme a las reglas generales de la prueba de las obligaciones y su extinción, corresponderá a las partes acreditar las circunstancias alegadas por una y otra, en que sustentan sus respectivas defensas.



«RIT»

Foja: 1

QUINTO: Que, para los efectos de acreditar sus pretensiones, la demandante rindió la siguiente prueba:

Documental, agregada al expediente digital con fecha 25 de enero de 2019, bajo los folios 1 y 2:

- a) Copia de Contrato de Apertura de Línea de Crédito, Regulación de Uso de Tarjeta de Crédito y Servicios Asociados (el contrato), Condiciones Generales;
- b) Copia de Contrato de Apertura de Línea de Crédito, Regulación de Uso de Tarjeta de Crédito y Servicios Asociados, Condiciones Particulares;
- c) Copias de comunicación, resolución y solicitud de aprobación de decisión de no iniciar investigación, en causa RUC N°1800525807-k, del 4° Juzgado de Garantía de Santiago;
- d) Copia de respuesta de ejecutiva de la demandada, de 28 de marzo de 2018;
- e) Copia de dos comprobantes de entrega de tarjeta;
- f) Copia de Informe Platinum 360°, emitido por Equifax, sobre situación financiera del actor; y
- g) Impresión de Estados de Cuenta de Tarjeta de Crédito del actor, de enero a diciembre de 2018.

Testifical:

Rendida en las audiencias de 30 de enero de 2020, en folios 35 y 36, por los testigos don Guillermo Preminger Schartzmann y doña Marcela Beltrán Bravo, legalmente examinados y sin tacha, quienes declararon lo siguiente:

El **primero**, que las obligaciones del cliente son pagar el consumo mensual y la demandada, de entregar los servicios, cuidando que se pague lo que corresponde, la seguridad y que no ocurran falsificaciones y cobros indebidos, habiéndole comentado el actor, que



«RIT»

Foja: 1

no se cumplió el contrato por el emisor de la tarjeta, con los resguardos, ya que habría existido una falsificación o fraude; que él también, es cliente de la tarjeta Líder, desde hace más de 10 años; que le consta que el actor tiene la tarjeta en su poder, por haberlo acompañado a hacer un reclamo al supermercado, en La Dehesa; que el comentó el actor que había sido víctima de un fraude en Indonesia y Estados Unidos, desconociendo el valor total; que le contó que hubo abonos de dinero en algún momento y después se lo habían cargado, con los problemas que ello habría significado y caer en Dicom; que acompañó al actor en enero de 2018; que no le entregaron algún comprobante del reclamo al actor; que le consta que el actor, en los meses de diciembre de 2017 y enero de 2018, se encontraba en Chile, ya que estaban desarrollando un proyecto en conjunto; que sí existieron daños, ya que uno de los proyectos que estaban desarrollando en conjunto habría tenido que ser suspendido, por no poder conseguir capital el actor para aportar al mismo, por estar en Dicom; que el actor comentó que lo habrían defraudado en seis a siete mil dólares; que sabe del cumplimiento de sus obligaciones por el actor, quien siempre pagaba las facturas en las fechas que correspondían; y que los servicios prestados correspondían al área de educación.

La **segunda**, que se reunió con el actor a fines de enero de 2018 y aquel le habría contado de los cobros que le hacía la demandada, que había reclamado, pero no le habrían dado solución; que se encontró con él en marzo de 2018, contándole que estaba en vías de una solución y que le habían dado un número de reclamo; que ella lo conocía por sus hijos; que le consta que el actor estaba en Chile, entre diciembre de 2017 y enero de 2018, habiendo mantenido contacto telefónico con el mismo, al teléfono de su oficina; que el actor le comentó que estaba angustiado, porque por temas labores no podía tener deudas; y que si hubo daños, al tener que hacer pagos que no le



«RIT»

Foja: 1

correspondían, correspondiente a pago internacional en dólares, lo que le contó el demandante.

SEXTO: Que por su parte, las demandadas han rendido la siguiente prueba para desvirtuar las alegaciones y pruebas rendidas por la actora.

Documental, aportada al proceso con fecha 3 de febrero de 2020, en folio 38:

- a) Copia de Contrato de Apertura de Línea de Crédito, Regulación de Uso de Tarjeta de Crédito y Servicios Adicionales, Condiciones Particulares;
- b) Copia de detalle de reclamos y respuestas al cliente;
- c) Copia de 2 informes e instructivo de Bloqueo de tarjeta;
- d) Impresión de Informe de transacciones;
- e) Copia de documentos en inglés, referidos a detalle de transacciones de compras con tarjeta;
- f) Impresión de Estados de Cuenta Tarjeta de Crédito de enero a diciembre de 2017, y de enero a diciembre de 2018; y
- g) Copia de traducción simple de los documentos acompañados en inglés.

SÉPTIMO: Que corresponde valorar la prueba rendida, comenzando con los instrumentos, a los cuales se los tendrá por reconocidos o como instrumentos públicos en juicio, según sea la naturaleza de los mismos, salvo los privados que no tengan firma o participación de la parte contra quienes se presentan y los emanados de terceros, no ratificados en juicio, los que, sin embargo, se estimaran como indicios.

La prueba testifical rendida por la actora, por dos testigos legalmente examinados, sin tacha, que han dado cuenta de sus dichos y cuyo testimonio, en lo pertinente, no ha resultado desvirtuada por



«RIT»

Foja: 1

prueba en contrario, permiten establecer como plena prueba, que el actor se encontraba en Chile durante los meses de diciembre de 2017 y enero de 2018, como también, que éste tenía en su poder, en esa época, su tarjeta de crédito, emitida por las demandadas. En lo demás, correspondiendo los hechos referidos por los testigos, a informaciones obtenidas de oídas del mismo actor, solo serán consideradas como indicios.

OCTAVO: Que tomando en consideración los hechos reconocidos en el proceso y lo asentado en la motivación precedente, deben tenerse como circunstancias acreditadas en el proceso, las referidas en la motivación tercera, como también, las siguientes:

1.- Que el actor se encontraba en Chile durante los meses de diciembre de 2017 y enero de 2018; y

2.- Que el demandante tenía en su poder, entre diciembre de 2017 y enero de 2018, su tarjeta de crédito, emitida por las demandadas.

NOVENO: Que estando reconocida la existencia de la relación contractual entre las partes y que las demandadas son la emisora y controladora de la tarjeta de crédito que contrató el actor, resulta evidente que las demandadas administran la operación del sistema de tarjetas, en especial, las transferencias y operaciones remotas permitidas para su uso, debiendo, en esa posición, otorgar la seguridad mínima para tales efectos, en su soporte digital, siendo obligación del actor, el cuidado material de su tarjeta y de sus claves, como también, el pago de los dineros derivados de las operaciones que éste haya efectuado, efectivamente.

DÉCIMO: Que según valor probatorio de los comprobantes de transacciones, emitidos por Trasbank, por uso de la tarjeta de crédito del actor, en idioma inglés, con sus correspondientes traducciones simples, agregadas al expediente bajo el folio 38, puede presumirse que



«RIT»

Foja: 1

se efectuaron una serie de operaciones internacionales, con cargo a la tarjeta del actor, desde el 30 de diciembre de 2017 y hasta el 17 de marzo de 2018, con personas jurídicas identificadas como Agoda Reservation, sitio Itunes.com, Uber BV y Walmart.com, dando cuenta de la forma de ingreso al servicio como *digitado a mano en comercio electrónico*. No se aprecia claramente en tales instrumentos, los países de origen de tales transacciones.

UNDÉCIMO: Que de acuerdo al valor probatorio de los Estados de Cuenta de Tarjeta de Crédito del actor, emitidos por las demandadas, agregados al proceso con el folio 2, puede advertirse que aparecen cargadas a la cuenta del demandante, operaciones referidas a la página WWW.ID.BOOKMYSHOW.COM, desde el 30 de diciembre de 2017 al 2 de enero de 2018, provenientes de Jakarta; como también, operaciones en Estados Unidos, de ITUNES.COM, el 6 y 28 de febrero, 7 de marzo de 2018; de DFW TAM AIRLINES, el 6 y 19 de febrero de 2018; de WALMART.COM, de 17 y 18 de marzo de 2018.

También, puede advertirse que se reversaron los cargos provenientes de Jakarta y algunos otros, pero después volvieron a cargarse, en mayo de 2018, siendo transferida, posteriormente, la deuda internacional a pesos, en la cuenta nacional.

DUODÉCIMO: Que conforme el mérito de la copia de pasaporte del actor, la cual se agregó al expediente digital bajo el folio 39, puede establecerse que el demandante tiene registrado un ingreso al país, el 13 de noviembre de 2017 y salida del mismo el 13 de enero de 2018.

DÉCIMO TERCERO: Que tomando en consideración la prueba rendida, salvo la denuncia efectuada por el propio actor, en sede criminal, respecto de la cual se ejerció, por el Fiscal respectivo, la facultad de no iniciar investigación, por estimar que los hechos habrían tenido principio de ejecución en el extranjero, lo que fue aceptado por



«RIT»

Foja: 1

el tribunal competente, no aparecen antecedentes suficientes, que den cuenta de la comisión de un hecho de terceros, que hayan actuado fraudulentamente, en perjuicio del actor, suplantando su identidad y efectuando operaciones de crédito, con los datos de la tarjeta de aquel, emitida por la demandada.

Por otro lado, los *vouchers* acompañados por las demandadas, con sus traducciones simples, que solo dan cuenta de haberse registrado operaciones, con cargo a la tarjeta del actor, realizadas con entidades, entre otras, con origen o sede en Yakarta, Indonesia y en Estados Unidos.

DÉCIMO CUARTO: Que conforme lo prevenido en el artículo 1545 del Código Civil, todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por consentimiento mutuo o por causas legales.

DÉCIMO QUINTO: Que a su vez el artículo 1546 del mismo Código Civil, dispone que los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no solo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la Ley o por la costumbre pertenecen a ella.

Luego, de acuerdo a la fórmula del contrato celebrado entre las partes y lo asentado en las motivaciones precedentes, debe establecerse que resulta evidente que es obligación de las demandadas el otorgar los medios de seguridad necesarios, para evitar cualquier tipo de fraude electrónico que pudiera afectar al actor, en calidad de cliente, de las mismas, por las operaciones que se pudieran efectuar con cargo a la línea de crédito contratada, tanto de operaciones nacionales o internacionales, por la utilización de la tarjeta de crédito concedida al mismo.



«RIT»

Foja: 1

Por su parte, es obligación del actor, el cuidado de su tarjeta y de los datos de la misma, que permitan evitar un uso inadecuado o malicioso de dicho dispositivo electrónico.

DÉCIMO SEXTO: Que la disposición del artículo 1489 del Código Civil previene: *“En los contratos bilaterales va envuelta la condición resolutoria de no cumplirse por uno de los contratantes lo pactado.*

Pero en tal caso podrá el otro contratante pedir a su arbitrio o la resolución o el cumplimiento del contrato, con indemnización de perjuicios.”

Resulta evidente de dicha disposición legal que sólo el contratante diligente, es decir, aquel que ha cumplido con sus obligaciones correlativas, puede valerse de dicha norma para reclamar el cumplimiento forzado del contrato o la resolución del mismo.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que por su parte, el artículo 1552 del Código Civil confirma la tesis planteada en la motivación anterior, al establecer que ninguno de los contratantes de un contrato bilateral se encuentra en mora, mientras el otro no lo cumple por su parte, o se allana a cumplirlo en la forma y tiempo debidos.

DÉCIMO OCTAVO: Que por otra parte, debe considerarse también, lo establecido en el Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financiera, hoy *Comisión para el Mercado Financiero*, que regula en forma especial la transferencia electrónica de información y fondos, y que en la letra c) de los Requisitos que deben cumplir los sistemas utilizados, obliga a los bancos e instituciones financiera, como las demandadas, en lo pertinente a la discusión de autos, a lo siguiente: *“El sistema debe proveer un perfil de seguridad que garantice que las operaciones sólo puedan ser realizadas por personas debidamente autorizadas para ello, debiendo resguardar,*



además, la privacidad o confidencialidad de la información transmitida o procesada por ese medio.”

Resulta evidente de dicha disposición, que corresponde a las instituciones financieras, como las demandadas, evitar que las operaciones electrónicas sean realizadas por terceros, no autorizados de cada cliente o comitente.

DÉCIMO NOVENO: Que cabe estimar, además, lo prevenido en el número 4.2., del Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada antes citada, el cual establece, los siguiente sobre Prevención de fraudes y que, también, afecta a las instituciones financieras: *“Los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de estos y comportamientos que no estén asociados al cliente.*

Estos sistemas o mecanismos deberán permitir tener una vista integral y oportuna de las operaciones del cliente, del no cliente (por ejemplo, en los intentos de acceso), de los puntos de acceso (por ejemplo direcciones IP, Cajero Automático u otros), hacer el seguimiento y correlacionar eventos y/o fraudes a objeto de detectar otros fraudes, puntos en que estos se cometen, modus operandi, y puntos de compromisos, entre otros.”

Esta otra norma especial en materia bancaria y de instituciones financieras, obliga a éstas a tomar todas las medidas técnicas y resguardos necesarios, para evitar fraudes electrónicos que afecten a los comitentes o clientes de dichas instituciones.

VIGÉSIMO: Que tomando en consideración los hechos asentados en el proceso, si bien no es posible establecer que haya



«RIT»

Foja: 1

existido un fraude u otra figura legal, cometido por terceros, en perjuicio del actor, tampoco aparece, indubitadamente, que haya sido el actor quien contrajo las obligaciones objetadas, derivadas de operaciones comerciales por vía remota, originadas en Yakarta y en Estados Unidos, entre otras.

En tal sentido, respecto de la existencia de un presunto fraude, solo se ha aportado al proceso la denuncia efectuada por el actor a la Fiscalía y los reclamos hechos a las demandadas; mientras que la veracidad de dichas obligaciones, se ha pretendido acreditar, únicamente, con las copias de los vouchers, acompañados por las demandadas.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que en el escenario de autos, estando en entredicho la existencia de las obligaciones que se imputaron al actor, en su estado de cuenta, por las demandadas, por operaciones comerciales en las cuales se utilizaron los datos de su tarjeta de crédito, originadas en Yakarta y en Estados Unidos, debe establecerse que es de carga de la empresa financiera el justificar la veracidad de tales operaciones, conforme las normas que regulan la acreditación de obligaciones. Consecuentemente, siendo la única prueba rendida al respecto, las copias de vouchers acompañadas por las demandadas, en idioma inglés, con traducción simple, cabe concluir que aquellas resultan insuficientes, por sí solas, para establecer que el actor haya aceptado y se haya obligado, efectivamente, respecto de las operaciones comerciales realizadas con los datos de su tarjeta de crédito, originadas en el extranjero y objetadas, habiendo reclamado a las demandadas por las mismas y, sobre todo, considerando que no aparece en tales instrumentos, aceptación o declaración alguna, que provenga del demandante, ni su firma, manuscrita o electrónica.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que al no haberse acreditado, por las demandadas, que haya sido el actor quien se obligó a las operaciones comerciales realizadas, con los datos de su tarjeta de



«RIT»

Foja: 1

crédito, objetadas por este mismo en su estado de cuenta, debe presumirse, entonces, que tales operaciones fueron ejecutadas por terceros, extraños al presente juicio, habiendo incumplido así, las empresas financieras, con su obligación contractual de mantenimiento y operación de dicha tarjeta, en las operaciones remotas realizadas respecto de aquella, en lo relativo a los sistemas de seguridad de la misma, siendo por ello responsables de los eventuales perjuicios que se hayan provocado al cliente de la línea de crédito contratada.

VIGÉSIMO TERCERO: Que al estar en mora las demandadas en el cumplimiento de su obligación para con el actor, derivada del contrato celebrado entre las partes, debe señalarse, según lo expresado por los propios litigantes en sus escritos de discusión, que el demandante no tenía incumplimientos respecto de los pagos que debía efectuar, por la utilización de su tarjeta, hasta antes de los cobros indebidos, originados en Yakarta, Indonesia y en Estados Unidos.

VIGÉSIMO CUARTO: Que siendo responsables las demandadas del incumplimiento de su obligación de seguridad, en el tratamiento de datos y de la realización de operaciones remotas con los datos de la tarjeta de crédito vinculada a la línea de crédito contratada por el actor, resulta procedente acoger la demanda, en relación al cumplimiento forzado de la obligación, debiendo aquella mejorar sus sistemas de seguridad para evitar la utilización, por terceros no autorizados, de la tarjeta del actor, mediante operaciones remotas y digitales, que lo involucren.

VIGÉSIMO QUINTO: Que siendo responsables las demandadas del incumplimiento contractual para con el actor, debe verificarse, a continuación, si se han producido los perjuicios que supuestamente habría padecido el demandante, con motivo del incumplimiento de las contrarias.

VIGÉSIMO SEXTO: Que en relación al daño material o *daño emergente* provocado al actor, de acuerdo a la información



«RIT»

Foja: 1

contenida en los Estados de Cuenta acompañados al proceso y lo expuesto por las partes en sus escritos de discusión, aparece que, efectivamente, las demandadas pretendieron el cobro de las obligaciones informadas en Jakarta y en Estados Unidos, reclamadas en su oportunidad por el cliente, de lo cual, puede establecerse que se ha producido un daño patrimonial al demandante, por la suma total de \$3.230.156, considerando la supuesta deuda cobrada indebidamente y sus correspondientes cargos e intereses, todo ello derivado del incumplimiento contractual de las demandadas.

Cabe agregar que parte de dicha deuda fue informada, incluso, indebidamente, por las demandadas al sistema financiero, según consta del Informe Equifax Platinum, cuya copia obra en el expediente digital con fecha 25 de enero de 2019.

VIGÉSIMO SÉPTIMO: Que de la declaración del testigo, don Guillermo José Preminger Schartzmann, fluye que el actor sufrió daños, puesto que no pudo conseguir el capital necesario para un nuevo proyecto, por estar en Dicom, mientras que doña Marcela Oriana Beltrán Bravo manifestó que el actor estaba muy angustiado, porque solía ser muy ordenado en sus cuentas y que por un tema laboral no podía tener deudas.

VIGÉSIMO OCTAVO: Que del mérito de lo establecido en autos, además de la declaración de los testigos del demandante, quienes se refirieron, el primero al daño sufrido por el actor y la segunda, a la angustia del mismo, sumado al certificado de la empresa Equifax, aportado bajo el folio 1 y que da cuenta de una obligación impaga, con la demandada, por \$975.100, es factible concluir que el actor estuvo angustiado por la situación sufrida, lo cual permite asentar la existencia de un perjuicio de orden extrapatrimonial, que afectó emocionalmente a aquel.

En efecto, la declaración de dos testigos, legalmente examinados y que dan razón de sus dichos, sobre el padecimiento del actor, unida



«RIT»

Foja: 1

al certificado de la empresa Equifax, Informe Platinum 360°, sumado a los diversos reclamos que debió efectuar el actor (según “bitácora de reclamos” aportada por la parte demandada bajo el folio 38), son elementos todos los cuales permiten establecer el padecimiento del actor y la incertidumbre de lo que ocurriría, como consecuencia de los hechos denunciados, hechos todos los cuales, permiten a esta juez presumir la efectividad del sufrimiento psicológico sufrido por el actor, el cual se regula, prudencialmente, en la suma de \$1.000.000

VIGÉSIMO NOVENO: Que de conformidad con lo razonado en las motivaciones precedentes, se acogerá la demanda, tanto respecto de la declaración de existencia de la obligación de seguridad a que estaban sujetas las demandadas, que dicha obligación fue incumplida por aquellas; en cuanto a disponer el cumplimiento forzado de la obligación, debiendo éstas adoptar las medidas que a cada una le corresponda, para mejorar los sistemas de seguridad de los productos contratados; y en cuanto a acoger el pago de una indemnización de perjuicios, tanto por daño emergente, ascendente a \$3.230.156, como por daño moral, por un total de \$1.000.000.

TRIGÉSIMO: Que la demás prueba rendida, no detallada o considerada especialmente, no incide en lo asentado en las motivaciones precedentes.

TRIGÉSIMO PRIMERO: Que resultando las demandadas totalmente vencidas, serán condenas a pagar las costas de este juicio.

Por tales consideraciones, normas citadas, y visto, además, lo dispuesto en los artículos 160, 170, 254 y siguientes, 342, 380, 399, 426 del Código de Procedimiento Civil; 1437, 1556, 1557, 1558, 1559 y 1698 del Código Civil, se declara:

1. Que **se acoge** la demanda deducida en lo principal del escrito de 25 de enero de 2019, rectificada el 27 de mayo del mismo año, en cuanto se reconoce la existencia de la



«RIT»

Foja: 1

obligación de seguridad de las demandadas, respecto de los sistemas de operación remota y digital de la tarjeta de crédito contratada con el actor, la cual fue incumplida por las primeras;

- II. Que **se dispone** el cumplimiento forzado de la obligación de las demandadas, debiendo éstas adoptar, en lo concerniente a cada una de ellas, las medidas de seguridad que correspondan, en los productos financieros, ofrecidos en el contrato celebrado por las partes;
- III. Que **se acoge** la indemnización pedida, tanto por *daño emergente*, por la suma de \$3.230.156 como por *daño moral*, por un total de \$1.000.000
- IV. Que se condena en costas a las demandadas.

Anótese, regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 3.406-2019.

Pronunciada por doña **Patricia Ortiz von Nordenflycht**, Juez Titular.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el Art.162 del C.P.C. en Santiago, a seis de abril de dos mil veintiuno. /acb/pov

