

(11) tM i.;. /1 (~N)/i Cv~ 7e.~>

P1 )1) 1 { !IU,,/I,vff)~ 2 t (

A v r~7)C;1 :) iU

l~-----

r;~f~16'TA,

Antofagasta, veintidós de febrero de 2015

VISTOS:

<b>REGISTRO DE SENTENCIAS</b>
t ~MAR. 2016
(Ri;GION:&Er-N.reFA6MTA

HERIBERTO PIZARRO
RGE

1.- Que, a fojas veintidós y Slg. (Ri;GION:&Er-N.reFA6MTA) RGE HERIBERTO PIZARRO RETAMAL, chileno, cédula de identidad N° 9.251.517-6, domiciliado en calle Mateo de Toro y Zambrano N° 966, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "SUPERMERCADO LIDER", representado para estos efectos por él o la administradora del local o jefe de oficina, don GABRIEL GONZALEZ BRAVO, cuya profesión u oficio desconoce, ambos domiciliados en calle Zenteno N° 21, Antofagasta, por infringir la Ley N° 19.496. Expresa que con fecha 1° de agosto de 2015, concurrió a supermercados LIDER para efectuar algunas compras, y al momento de realizar el pago la cajera le señaló que la tarjeta de crédito "Masteréard Líder" se encontraba bloqueada, por lo que pagó con dinero efectivo, y ese mismo día en la noche revisó algunos estados de cuenta de la tarjeta pues lo que le había indicado la cajera le había generado dudas. Efectivamente entonces se percató que se habían generado diversas transacciones por internet con su tarjeta del supermercado, las cuales desconoce, operaciones que se habían realizado en diversos sitios web, los que detalla ampliamente. Manifiesta que el día 4 de agosto concurrió nuevamente al establecimiento del proveedor denunciado para informarse acerca de los pasos a seguir, solicitando en ese instante el bloqueo de su tarjeta y el detalle de las transacciones que se habían realizado, ocasión en que le señalaron que para ingresar ese tipo de reclamos era necesario hacer una denuncia en carabineros, lo que realizó prontamente, donde le indicaron que el caso sería derivado a la Fiscalía, institución que lo citó para el día 2 de septiembre de 2015. Agrega que, con posterioridad, volvió al establecimiento denunciado llevando el número de la denuncia policial, dato con el cual la ejecutiva procedió a formular el reclamo por las compras rechazadas, manifestándole que tendría una respuesta entre diez y treinta días hábiles, por lo que transcurrido ese plazo se presentó en la sucursal para conocer el estado de su caso obteniendo sólo evasivas, concurriendo en otras cuatro oportunidades sin conseguir una solución al problema. Expresa que el 19 de agosto de 2015 se apersonó por quinta vez al supermercado en busca de una respuesta al reclamo planteado, oportunidad en que la ejecutiva le indicó que las compras eran de su responsabilidad, con lo que no está de acuerdo pues las había rechazado íntegramente, en vista de lo cual, el 20 de agosto de 2015, formuló un reclamo en el SERNAC para buscar una eventual mediación con el proveedor, recibiendo una respuesta fechada el 28 de agosto de 2015, la que transcribe, y en que al final se indica que en los "casos que requieren una investigación paralela por tratarse de posible colusión con terceros o directos, etc., la resolución del caso se informará directamente al cliente en un plazo de 60 días hábiles a contar de hoy", hecho que lamentablemente aún no se verifica, por lo que le preocupa que seguridad le puede ofrecer de ahora en adelante la empresa denunciada, cuanta certeza puede tener de que una situación similar no se repita en el futuro, y que providencias aplicará el supermercado para protegerlo como consumidor frente a un evento de tales características, por lo que en mérito a lo expresado pide se acoja su petición de dejar sin efecto los cobros objetados y



acceder a la reparación del daño provocado por toda esta desafortunada situación. El actor concluye señalando que los hechos descritos configuran infracciones a los artículos 3° letra d), 12 Y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita tener por interpuesta esta denuncia infraccional en contra del proveedor individualizado, acogerla a tramitación, y en definitiva condenarlo al máximo de las multas establecidas en la ley del ramo, con costas. En el primer otrosí de su presentación el compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "SUPERMERCADO LIDER", representado en la forma señalada en lo principal, y en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expone, pide se le condene al pago de las sumas de \$46.582.- correspondiente a los gastos de locomoción en que incurrió en las gestiones realizadas, y los ingresos no percibidos como consecuencia de los permisos solicitados para intentar solucionar este problema como daño material, además de dejar sin efecto el cobro de las compras no reconocidas cuyo valor asciende a la suma de \$317.429.-, y \$1.000.000.- por daño moral, con más los reajustes e intereses que estas cantidades devenguen, y costas de la causa.

2.- Que, a fojas cuarenta y seis y siguientes, comparece don MARCELO MIRANDA CORTES, abogado, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Antofagasta, quien se hace parte en lo infraccional de esta causa, acompaña documentos, acredita representación, asume el patrocinio y poder en esta causa, y delega el poder con que actúa en el abogado que indica.

3.- Que, a fojas ciento catorce y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos con la comparecencia del denunciante y demandante civil, don Jorge Heriberto Pizarra Retamal, del apoderado del SERNAC, abogado don Eduardo Osorio Quezada, y de la apoderada del proveedor denunciado y demandado civil "Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada", abogado doña Carolina Carrasco Garrido, ya individualizados en autos. La parte denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda interpuestas en autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. La apoderada del denunciado y demandado civil evacua el traslado conferido mediante minuta escrita la que pide se tenga como parte integrante de la audiencia, y solicita el rechazo de la denuncia y la demanda interpuestas por la contraria en todas sus partes, con costas. Llamadas las partes a una conciliación ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, el denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados a la denuncia y demanda, y que rolan a fojas 1 a 21, con citación. La parte del SERNAC ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí del escrito de fojas 46 y siguientes y que rolan de fojas 36 a 44, bajo apercibimiento legal, y en el acta de comparendo acompaña los documentos signados con los N° 1 a 3, con citación. Esta parte hace comparecer a estrados a las testigos doña MARYORIETH JULIETTE HIGHFIELD ROMO, chilena, soltera, cédula de identidad N° 16.439.028-4, domiciliada en calle Futaleufú N° 9529, Villa Panorama, y SANDRA LORENA RODRIGUEZ SANCHEZ, chilena, casada, labores de casa, cédula de identidad N° 17.438-003-1, domiciliada en calle Mateo de Toro y Zambrano N° 966, ambas de Antofagasta, quienes sin tachar, legalmente examinadas, y que dan razón de sus dichos, declaran: La primera, que viene a declarar porque es conocida de la señora de don Jorge, la que le comentó que tenía problemas con



él pues le habían salido algunas compras en la tarjeta Mastercard Líder realizadas en el extranjero, pero que él no había efectuado, por lo que hubo discusiones familiares debido a que lo mejor las habían realizado ella o su hija. Expresa que de esto dejaron constancia en Carabineros y SERNAC, concurriendo al Líder a efectuar el reclamo, pero no le dieron solución debiendo él pagar las compras, por lo que decidieron efectuar la demanda respectiva pues no iba a cancelar algo que no había comprado. Repreguntada, señala que la fecha aproximada en que se realizaron estas compras fue en el mes de agosto de 2015; que ellas ascendieron a \$300.000.- y un poco más. Contrainterrogada, expresa que el actor no tiene tarjetas de crédito adicionales, él es el que hace las compras. La segunda deponente declara que, los primeros días de agosto, fueron a comprar al Líder, y la cajera les dijo que la tarjeta Mastercard de Jorge estaba bloqueada, lo que les extrañó pues él siempre paga su tarjeta al día, por lo que éste revisó su cuenta y en ella había compras en el extranjero que aparecían en ella, por lo que se dirigió al Líder a efectuar un reclamo, donde le dieron que debía dejar una constancia en Carabineros y en la fiscalía, quienes les señalaron que debían esperar un tiempo, y posteriormente fueron nuevamente al Líder donde no les dieron ninguna solución indicándole que debía pagar las compras efectuadas, por lo que el consumidor efectuó un reclamo en el SERNAC y posteriormente la demanda judicial. Repreguntada, declara que no recuerda el mes en que se realizaron las supuestas compras, pero fue el año 2015; y que ellas ascendieron a \$300.000.- y algo. Contrainterrogada, expresa que el denunciante no tiene tarjetas de crédito adicionales. La apoderada del denunciado y demandado acompaña, con citación, los documentos signados con los N° 1 a 6 en el acta de comparendo.

4.- Que, a fojas ciento dieciocho y ciento diecinueve, el apoderado del denunciado y demandado civil formula observaciones a la prueba rendida.

#### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

##### En cuanto a lo infraccional:

**Primero:** Que, a fojas 22 y siguientes, don JORGE HERIBERTO PIZARRO RETAMAL, ya individualizado, dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor "SUPERMERCADO LIDER", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina, don GABRIEL GONZALEZ BRAVO, también individualizados, fundado en que el día 1° de agosto de 2015 concurrió al establecimiento del denunciado a realizar algunas compras, siendo informado por la cajera al momento del pago que su tarjeta de crédito "Mastercard Líder" estaba bloqueada, por lo que, ante la sorpresa que le causó esa información ese mismo día en la noche revisó algunos estados de cuenta de la tarjeta, percatándose que se habían generado diversas transacciones por internet con su tarjeta del supermercado, las que él desconoce y que detalla en su presentación. Agrega que el 4 de agosto de 2015 concurrió nuevamente al supermercado Líder para plantear esta situación e informarse de los pasos a seguir, solicitando el bloqueo de su tarjeta y el detalle de las transacciones que se habían realizado, ocasión en que le hicieron presente que para ingresar este tipo de reclamos era necesario presentar una constancia en



carabineros, por lo que de inmediato se dirigió a realizar este trámite donde le indicaron que el caso sería derivado a la Fiscalía, institución que lo citó para el día 2 de septiembre de 2015. Indica que con posterioridad a estos trámites volvió al supermercado donde la ejecutiva le recibió su reclamo por las compras desconocidas, manifestándole que tendría una respuesta de diez a treinta días hábiles por lo que, transcurrido dicho plazo, se presentó en el establecimiento del denunciado para conocer el estado de su caso recibiendo sólo evasivas, debiendo concurrir cuatro veces más sin conseguir una solución al problema. Señala que el 19 de agosto de 2015 se apersonó por quinta vez en el supermercado buscando una respuesta a su reclamo, indicándole la ejecutiva que las compras eran de su responsabilidad, en circunstancias que ellas fueron absolutamente rechazadas por él. Manifesta que, con fecha 20 de agosto de 2015, se dirigió al SERNAC a plantear un reclamo por estos hechos y procurar una eventual mediación, recibiendo una nota fechada el 28 de agosto de 2015 del proveedor denunciado que respondía a su reclamo, en la que se indicaba que la resolución del caso se informaría directamente al cliente en un plazo máximo de sesenta días hábiles a contar de esa fecha, lo que hasta la fecha de la denuncia no había ocurrido, hechos que estima configuran una infracción a los artículos 3° letra d), 12 Y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita se condene al infractor en la forma señalada en su presentación.

Segundo: Que, a fojas cincuenta y seis y siguientes, el apoderado del denunciado contesta la denuncia infraccional deducida en contra de su mandante, haciendo un análisis de los hechos reseñados por el actor, señalando que de lo expuesto se establece de manifiesto que hay ausencia de responsabilidad infraccional del denunciado, el que no ha incurrido en las contravenciones que se le imputan en la denuncia, ni en ninguna otra, y en consecuencia, solicita que ésta sea rechazada en todas sus partes, con costas. Señala, igualmente, el denunciado que en caso que el actor mantenga su tesis de que no realizó las transacciones por internet que se le cobran, el órgano competente para determinar ello es el Ministerio Público, tal como lo denunció el cliente, y es éste quien determinará si la transacción por internet no está conforme, ya que de acuerdo a los antecedentes obtenidos por esa parte se realizó todo en regla.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos, documentos acompañados de fojas 1 a 19, y 67 a 113, no objetados, comparendo de prueba, de fojas 114 y siguientes, observaciones a la prueba, de fojas 118 y 119, y de conformidad a lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 340 del Código Procesal Penal, que establece que nadie podrá ser condenado por delito sino cuando el tribunal que lo juzgare adquiriere, más allá de toda duda razonable, la convicción de que realmente se hubiere cometido el hecho punible objeto de la acusación y que en él hubiere correspondido al acusado una participación culpable y penada por la ley, el tribunal absolverá de toda responsabilidad en los hechos materia de esta causa al proveedor "ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA", representado judicialmente por el abogado don CHRISTIAN GIOVANNI CARO CASSALI, por no haberse acreditado por el actor que los hechos denunciados fueran constitutivos de las infracciones a la Ley N° 19.496 indicadas en su libelo, ya que con las pruebas rendidas se ha probado que el actor objetó diversos cargos realizados en su tarjeta de crédito Mastercard Líder, con fecha 23 y 24 de julio de 2015, hechos



que éste denunció a la Fiscalía Local de Antofagasta y, además, interpuso ante el SERNAC el reclamo N° R2015B503581 con fecha 20 de agosto de 2015 por estos mismos hechos, el que fue respondido por el proveedor denunciado el día 28 del mismo mes y año, nota en cuyo acápite IU se indica que en aquellos casos que requieran de una investigación paralela por tratarse de posible colusión con terceros o directos, etc.; se informará directamente al cliente de que en él se resuelva en un plazo máximo de sesenta días hábiles, lo que ocurrió en el estado de cuenta de la tarjeta de crédito de fecha 26 de noviembre de 2015 en que aparece en el punto 3, Cargos/Comisiones, Impuestos/Abonos, que con fecha 11 de noviembre de 2015 se efectuó un abono de la deuda internacional por la suma de \$324.212.-, que es superior a los \$317.429.- que el actor pide se deje sin efecto su cobro E-orlascompras no reconocidas, y en consecuencia no se aprecia que haya existido una infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496 ya que el proveedor, luego de haber recibido el reclamo presentado por el actor en el SERNAC, basado en las objeciones a las compras realizadas por internet que aparecían en su estado de cuenta internacional de la tarjeta de crédito, sin perjuicio de hacer presente que éstas aparecían como realizadas por el actor cumpliendo con todas las normativas convenidas entre las partes, igualmente anuló dichas compras reversando el cobro que inicialmente se había realizado, aun cuando el Ministerio Público todavía no se pronuncia respecto a la existencia de un fraude en la antes citada operación realizada por internet. De la misma forma, tampoco se ha acreditado que los hechos denunciados constituyan una infracción al artículo 23 de la ley en referencia, puesto que las operaciones realizadas por internet aparecen hechas conforme a los procedimientos usuales en estos casos, y se está investigando la posible existencia de un fraude, por lo que ni el proveedor ni sus dependientes han actuado en la prestación del servicio con negligencia, y si así hubiere sido, tampoco el consumidor sufrió algún menoscabo ya que la suma cobrada por las operaciones objetadas éste no la pagó, y en un plazo razonable y prudencial para investigar los hechos ocurridos, el proveedor reversó dichos cobros, eliminándolos de la cuenta nacional de la tarjeta de crédito del actor.

Cuarto: Que, siendo la responsabilidad civil una consecuencia inmediata y directa de la responsabilidad contravencional, entre las cuales debe existir una relación de causa a efecto, el tribunal rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 22 y siguientes, por don JORGE HERIBERTO PIZARRO RETAMAL, ya individualizado, en contra del proveedor "ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA", representado judicialmente por el abogado don CHRISTIAN GIOVANNI CARO CASSALI, también individualizados, por carecer de causa.

y visto, además, lo dispuesto en los artículos 10, 2°, 13 letra a), 14 letra B) N° 2, Y 50 Y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 10, 30, 11, 14, 17, 18, 22, 23 Y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 10, 30 letras d) y e), 12, 23, 24, 50, 50 Y siguientes de la Ley N° 19.496, inciso 10 del artículo 340 del Código Procesal Penal, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:



1.- Que, se RECHAZA la denuncia infraccional deducida a fojas 22 y siguientes, por don JORGE HERIBERTO PIZARRO RETAMAL, ya individualizado, en contra del proveedor "ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA", representado judicialmente por el abogado don CHRISTIAN GIOVANNI CARO CASSALI, también individualizados, y se le absuelve de responsabilidad en los hechos materia de la denuncia de autos, por no haberse acreditado que éstos sean constitutivos de infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496.

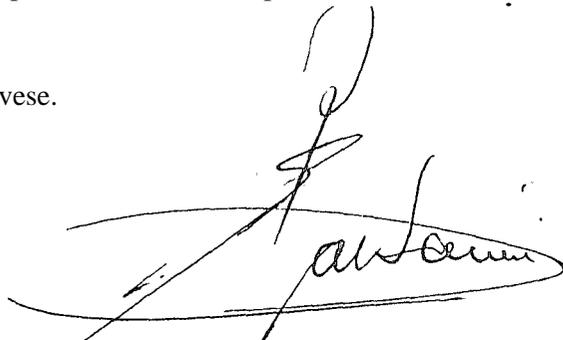
2.- Que, se RECHAZA la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 22 y siguientes, por don JORGE HUMBERTO PIZARRO RETAMAL, ya individualizado, en contra del proveedor "ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES PRESTO LIMITADA", representado judicialmente por el abogado don CHRISTIAN GIOVANNI CARO CASSALI, también individualizados, por carecer de causa.

3.- Que, no se condena en costas a la parte perdedora por haber tenido motivos plausibles para litigar.

4.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 25.283/2015.



Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autoriza doña NOLVIA CORTES LOPEZ, Secretaria Subrogante.

