

**Juzgado de Policía Local
Calama**

REGISTRO DE SENTENCIAS

3 1 M~R.2016

REMaN DE ANTOFAGASTA

lista

Calama a veinticuatro Noviembre de dos mil quince.

Vistos:

A fojas 14, rola querrela y demanda de indemnización de perjuicio interpuesta por doña NÍARINA ALEJANDRINA ROJAS CERECEDA, domiciliada en pasaje Tumbes N°2349, población Corvi de la ciudad de Calama, en contra del proveedor ADMINISTRACION DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA, representada por don JUAN ANTONIO VILLALOBOS, ambos con domicilio en Avenida Balmaceda N°3242 de la ciudad de Calama, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho: Que el día 25 de Mayo de 2015, comienzan a llegar mensajes de text? a su celular por compras realizadas en el extranjero, no les presta atención toda vez que no tiene clave activada para realizar compras por internet, en forma posterior se dirige a Supermercado Líder pero le informan que no tenía sistema y que no podían bloquear la tarjeta en ese momento, asimismo solicita la documentación que como cliente le corresponde en relación a los cobros que se le cargaron por tales compras, pero se niegan a proporcionar lo solicitado. Con fecha 29 de Mayo de 2015, interpuso denuncia por uso fraudulento de tarjeta, por lo que con el comprobante de la denuncia se acerca a supermercado Líder solicitando el bloqueo de la tarjeta y como respuesta le dicen que no haga compras, solicito que mientras se mantiene la investigación se congelen los intereses que como mantiene una deuda por consumo de alimentos quería cancelar el monto en su totalidad, pero no la suma de las compras hechas por internet, a lo que se niegan. Ahora bien como cliente antigua se le informa que debía cambiar la tarjeta por la que ofrecen una Mastercard Líder y al poco tiempo sucede la clonación y como cliente entrego toda la información sobre datos personales, fotocopia de cedula, celular de contacto confiando en la seguridad de proteger la información, además la única clave que solicita es para compras en el supermercado ya que jamás he solicitado claves para comprar por internet. Con fecha 10 de Julio de 2015 interpone reclamo en el SERNAC. En un otro sí viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicio en contra ADMINISTRACION DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA, representada por don JUAN ANTONIO VILLALOBOS, que en atención al principio de la economía procesal da por reproducida las mismas razones de hecho y de derecho expuesto, en lo principal y viene en solicitar por concepto de daño emergente la suma de \$117.000 correspondiente a gastos de movilización, viaje a Iquique a poper denuncia a Sernac, alojamiento etc., también solicita por concepto de daño moral la suma de \$400.000, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago



EC COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local
Calama**

- efectivo de la indemnización con expresa condenación en costas. Acompaña los siguientes documentos: fotocopia denuncia ante Carabineros; fotocopia de monto utilizado incluida deuda y avance que se ofrecen; fotocopia de respuesta de fiscalía ante denuncia; formulario de aviso y declaración de siniestro; reclamo ante Sernac; estado de cuenta tarjeta de crédito; fotocopia de cedula de identidad.

Que, a fojas 19-se cita a las partes a audiencia de contestación, avenimiento y prueba, la que tendrá lugar el día 06 de noviembre de 2015, a las 9:30 horas.

Que, a fojas 23 rola excepción dilatoria y en subsidio contestación de querella infraccional y demanda civil por el abogado Mario Orellana Mery en representación de Servicios y Administración de Créditos Comerciales Líder S.A representada legalmente por Rodrigo Cruz Matta, quien expone; Que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 303 N°4 del Código de Procedimiento Civil viene en oponer excepción dilatoria de ineptitud del libelo a la querella infraccional y demanda civil en mérito de los siguientes antecedentes; Que el artículo 254 N°3 del Código de Procedimiento Civil indica que el libelo debe contener e indicar el nombre de la parte demandada, sin embargo la querellante deduce su querella en contra de Administración de Supermercado Hipe:: Ltda, sin embargo notifico al administrador de la Sociedad de Servicios y Administración de Créditos, persona jurídica distinta de la anterior en el domicilio de esta última, que en consecuencia la querella y demanda civil debió ser dirigida en contra de la Sociedad de 'Servicios y Administración de Créditos Comerciales y no como lo hizo la contraria; en subsidio viene en contestar la querella infraccional solicitando su completo rechazo en virtud de los siguientes antecedentes; Que esta parte rechaza y controvierte cada uno de los hechos afirmados por la querellante y solo reconoce los que por esta contestación se hace, en efecto la querellante es clienta de la querellada, efectivamente con fecha 10 de Julio de 2015 se recibió reclamo por parte de doña Marina Rojas Cereceda, mediante formulario de Sernac, no siendo efectivos los demás hechos indicados en la querella, en el cual el cliente objeta el cargo por concepto de compras asociadas a la tarjeta Lider Mastercard, ahora bien todo cliente para hacer efectiva una compra ya sea vía internet o en cualquier comercio, es necesario cumplir con ciertos requisitos de seguridad y que en el caso de compras vía internet son; código CVV2 correspondiente a la información numérica que se encuentra en el reverso de su tarjeta de crédito; clave Pin Pass, cuyo conocimiento, uso, resguardo y confidencialidad es de exclusiva responsabilidad del cliente; fecha de vencimiento de la tarjeta, información impresa en la misma tarjeta. Ahora no obstante lo anterior si la página web en la cual se intenta



7
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local
Calama**

realizar dicha transacción no tiene los requisitos mencionados o estos no son ingresados de forma errada, arrojará un error que no permite realizar la transacción, que en forma confusa la querellante afirma no tener activa su clave Pin Pass, lo cual es falso según consta en base de datos de la querellada, toda vez que la clave fue activada con fecha 15 de Julio de 2014, por lo tanto las operaciones realizadas con la tarjeta Líder, Mastercard, fueron realizadas con los códigos CVV2 y Pin Pass asignados a la querellante, cuyo conocimiento, uso, resguardo y confidencialidad es de exclusiva responsabilidad de esta, por lo que los hechos que afirma la denunciante en orden a que no sabe y que no ha realizado dichas operaciones por internet, no son efectivos, por lo que esta parte los controvierte y rechaza, pues el uso de plástico, como el conocimiento de las claves Pin Pass pertenece exclusivamente a ella y para llegar a esta conclusión se debe tener especialmente en cuenta que para efectuar compras mediante la tarjeta Líder Mastercard, se debe necesariamente usar su clave secreta de otra forma el sistema no permite realizar compras. Por lo expuesto solicita el rechazo de la querrela por no haber infringido ninguna norma y por lo tanto no existir infracción que sancionar. En un otrosí viene en contestar la demanda civil de indemnización de perjuicios solicitando desde ya su total rechazo en mérito de los siguientes antecedentes: que en virtud del principio de economía procesal y a fin de no incurrir en peticiones innecesarias se dan por reproducidos los hechos expuestos vitine en solicitar el rechazo de la demanda por no ser efectivos los hechos señalados en la misma. Acompaña los siguientes documentos; copia de estado de cuenta de la tarjeta Líder MasterCard de fecha 23 de Mayo de 2015; Copia del requerimiento de bloqueo de la tarjeta Líder Mastercard de fecha 29 de Mayo de 2015; Copia del print de pantalla que refleja de activación de clave secreta Pin Pass de fecha 15 de Julio de 2015; copia de reclamo N°R2015A445382, realizado por doña Marina Rojas en Sernac; Copia de respuesta a reclamo N° R2015A44538.2 emitida por Líder Servicios Financieros de fecha 15 de Julio de 2015; copia del detalle de compras efectuadas con fecha 03,07,08,09 Y 10 de Mayo de 2015.

Que, a fojas 51 tiene lugar la audiencia de contestación, avenimiento y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil doña MARINA ALEJANDRINA ROJAS CERECEDA, Y por la parte denunciada y demandada civil de SERVICIO Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A, el abogado Mario Orellana Meq, quien acompaña minuta de contestación en la presente audiencia; el tribunal provee; a lo principal por opuesta excepción, traslado; la parte denunciante evacua traslado conferido y viene en manifestar que cuando fue a consultar a atención del cliente, es decir en el supermercado Líder, le dieron esa información, además existe un letrero en el mesón con los



ES COPIA

ORIGINAL

Juzgado de Policía Local

Ca lama

datos que le proporcionaron, en este acto subsano la razón social del denunciado y demandado civil que sería servicios y administraci3n de créditos comerciales Ltda; el tribunal tiene por subsanado la excepci3n y por corregido el libelo. La parte denunciante viene en ratificar la denuncia y demanda civil en todas sus partes. Llamadas las partes a conciliaci3n esta no se produce; se recibe la causa a prueba; Prueba documental de la parte denunciante; la parte denunciante viene en ratificar los documentos acompa~ados en la denuncia y demanda a fojas 4 a 13 inclusive y en este acto viene en acompa~ar; comunicaci3n de fiscalía de fecha 09.06.2015; copia de acta de acuerdo de fecha 12.05.2015 donde acredita que se mantiene con una pensi3n m3nima; copia de apertura de libreta Banco Estado, cuatro atenciones m3dicas realizadas a la hija de la denunciante; Certificado m3dico que certifica que el menor Jorge Elgueta Rojas padece obesidad; Prueba documental de la denunciada y demandada; no rinde; Prueba Testimonial de la parte denunciante y demandante; no rinde; Prueba testimonial de la parte denunciada y demandada; comparece don JUAN ANTONIO VILLALOBOS CASTILLO, quien juramentado en forma legal expone; estoy citado por una demanda que hizo la se~ora Marina por unas compras que ella desconoce por internet, el cual ella hizo un reclamo formal en nuestra instituci3n, ahora se le hizo llegar las respuestas donde se le especifica que las compras realizadas por internet fueron realizadas con su n3mero de tarjeta y su clave personal; estos antecedentes fueron entregados por la casa comercial donde se realiz3 la venta, ante tal situaci3n el reclamo fue rechazado; preguntas; para que diga el testigo si se puede operar alguna compra via internet sin tener el n3mero de tarjeta o la clave que indica; el testigo responde; no, tiene que tener ambas opciones n3mero de tarjeta y la clave personal; contrainterrogaciones; para que diga el testigo si se tienen los documentos de la informaci3n que le entregaron a la demandante; el testigo responde; si est3n los documentos y la respuesta que la denunciante necesita; para que diga el testigo c3n qu3 fecha se le inform3 a la denunciante lo que acaba de declarar y con qu3 medio; el testigo responde; la informaci3n que ella solicito esta, pero no s3 si ella ha ido al supermercado a buscarla o si se le aviso; para que diga el testigo si existe registro donde la denunciante solicito la clave para operar por internet; el testigo responde; la clave que se entrega a los clientes son para comprar en el comercial asociado en forma directa, "cuando el cliente necesita comprar por internet se le pide una segunda clave y esa es enviada al celular del cliente. Se pone fin a la audiencia.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, se ha presentado denuncia por infracción a la ley 19.496, en contra del proveedor SenTicios y Administración de Créditos Comerciales Líder S.A representada legalmente por Rodrigo Cruz Matta, ambos con domicilio en Avenida Balmaceda N°3242 de la ciudad de Calama, en virtud de lo sucedido el día 25 de Mayo de 2015, cuando comienzan a llegar mensajes de texto a su celular por compras realizadas en el extranjero, no le presta atención toda vez que no tiene clave activada para realizar compras por internet, en forma posterior se dirige a Supermercado Líder pero le informan que no tenía sistema y que no podían bloquear la tarjeta en ese momento. Con fecha 29 de Mayo de 2015, interpuso denuncia por uso fraudulento de tarjeta, por lo que con el comprobante de la denuncia se acerca a supermercado Líder solicitando el bloqueo de la tarjeta y como respuesta le dicen que no haga compras, solicito que mientras se mantiene la investigación se congelen los intereses que como mantiene una deuda por consumo de alimentos quería cancelar el monto en su totalidad, pero no la suma de las compras hechas por internet, a lo que se niegan. Ahora bien como clienta antigua se le informa que debía cambiar la tarjeta por la que ofrecen una Mastercard Líder y al poco tiempo sucede la clonación y como cliente entrego toda la información sobre datos personales, fotocopia de cedula, celular de contacto confiando en la seguridad de proteger la información, además la única clave que solicita es para compras en el supermercado ya que jamás he solicitado claves para comprar por internet. Con fecha 10 de Julio de 2015 interpone reclamo en el Sernac.

SEGUNDO: Que, para acreditar los hechos de la denuncia rola documental de fojas 1 a 13 inclusive, donde constan; fotocopia denuncia ante Carabineros; fotocopia de monto utilizado incluida deuda y avance que se ofrecen; fotocopia de respuesta de fiscalía ante denuncia; formulario de aviso y declaración de siniestro; reclamo ante Sernac; estado de cuenta tarjeta de crédito; fotocopia de cedula de identidad. Asimismo rolan a fojas 31 a 50 inclusive; comunicación de fiscalía de fecha 09.06.2015; copia de acta de acuerdo de fecha 12.05.2015 donde acredita que se mantiene con una pensión mínima; copia de apertura de libreta Banco Estado, cuatro atenciones médicas realizadas a la hija de la denunciante; Certificado médico que certifica que el menor Jorge Elgueta Rojas padece obesidad.

TERCERO: Que la parte denunciada viene en contestar querrela infraccional solicitando su completo rechazo, señalando que efectivamente con fecha 10 de Julio de 2015 se recibió reclamo por parte de doña Marina Rojas Cereceda, mediante formulario de Sernac, no siendo



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local
Calama**

efectivos los demás hechos indicados en la querrella, en el cual el cliente objeta el cargo por concepto de compras asociadas a la tarjeta Líder Mastercard, ahora bien todo cliente para hacer efectiva una compra ya sea vía internet o en cualquier comercio, es necesario cumplir con ciertos requisitos de seguridad y que en el caso de compras vía internet son; código CVV2 correspondiente a la información numérica que se encuentra en el reverso de su tarjeta de crédito; clave Pin Pass, cuyo conocimiento, uso, resguardo y confidencialidad es de exclusiva responsabilidad del cliente; fecha de vencimiento de la tarjeta, información impresa en la misma tarjeta. Ahora no obstante lo anterior si la página web en la cual se intenta realizar dicha transacción no tiene los requisitos mencionados o estos no son ingresados de forma errada, arrojará un error que no permite realizar la transacción, que en forma confusa la querellante afirma no tener activa su clave Pin Pass, lo cual es falso según consta en base de datos de la querrellada, toda vez que la clave fue activada con fecha 15 de Julio de 2014, por lo tanto las operaciones realizadas con la tarjeta Líder;- Mastercard, fueron realizadas con los códigos CVV2 Y Pin Pass asignados a la querellante, cuyo conocimiento, uso, resguardo y confidencialidad es de exclusiva responsabilidad de esta.

CUARTO: Que, para acreditar los hechos de la contestación se adjunta documental de fojas 34 a 43 inclusive, donde constan; Copia del estado de cuenta de la tarjeta Líder Mastercard; de fecha 23 de Mayo del 2015; Copia del requerimiento de bloqueo de la tarjeta Líder Mastercard; copia del print de pantalla que refleja fecha de activación de clave secreta Pin Pass de fecha 15 de julio de 2015; copia de reclamo N°R2015A445382, realizado por doña Alejandra Rojas Cereceda en Sernac de fecha 10 de Julio de 2015; Copia de respuesta a reclamo N°R2015A445382, emitida por Líder Servicios Financieros de fecha 15 de Julio de 2015; Copia del detalle de compras efectuadas con fecha 03, 07, 08, 09 y 10 de Mayo del 2015

QUINTO: Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme a lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496, permite a este tribunal concluir: Que ante la ausencia de prueba concluyente presentada por la querellante en relación a los fundamentos de su pretensión, solo queda al tribunal hacerse cargo de aquellas alegaciones no controvertidas por las partes y en tal sentido se puede concluir: que efectivamente con fecha 03, 07, 08, 09 Y 10 de Mayo de 2015, se realizaron compras utilizando Tarjeta de Crédito Líder Mastercard a nombre de la querellante de autos, que dicha tarjeta de crédito presenta como fecha de activación el día 15 de Julio de 2014, según documental adjunta a fojas 43, por tanto dichas



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local
Calama**

compras fueron realizadas con clave secreta bajo todas las medidas de seguridad necesarias para aprobar transacciones de este tipo, que no se vislumbra que el proveedor Servicios y Administración de Créditos Comerciales Líder S.A, haya incurrido en infracción a sus obligaciones, por cuanto esta última solo se limitó a realizar el procedimiento correspondiente al cobro de las cuotas, en otras palabras, su actuación no fue negligente, toda vez que se respetaron las fechas pactadas en el contrato, por lo que no existe ningún fundamento meritorio para concluir que ha existido un error por parte del proveedor denunciado, sino por el contrario se permite a este sentenciador llegar a la conclusión de que las compras realizadas, al no presentar ninguna irregularidad fueron realizadas o bien por el titular o por persona que ella misma haya encomendado o autorizado: toda vez que necesariamente se debe usar tanto el número de su tarjeta como su clave secreta ya que de otra forma el sistema no permite realizar ... compras, tal como se desprende de declaración de testigo rolante a fojas 52.

SEXTO: Que, la conclusión arribada precedentemente se justifica porque la prueba de la actora es no convincente y clara además porque no se ha presentado ningún medio probatorio que demuestre lo contrario.

SEPTIMO: Que, no habiéndose constatado la infracción y no se ha establecido la existencia de negligencia por parte del proveedor Servicios y Administración de Créditos Comerciales Líder S.A; se desecha la denuncia infraccional; Por esta razón no se condenará a la querellada de autos y se le absolverá en definitiva .

En cuanto a lo civil:

OCTAVO: -Que, se ha presentado demanda civil por doña Marina Alejandrina Rojas Cereccht, en contra del proveedor Servicios y Administración de Créditos Comerciales Líder S.A, representada por don Rodrigo Cruz Matta, que en atención a lo expuesto en lo principal de la querella y Viene en solicitar pOL concepto de daño emergente la suma de \$117.000 correspondiente a gasto de movilización, viaje a Iquique a poner denuncia a Sernac, alojamiento etc., también solicita por concepto de daño moral la suma de \$400.000, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización con expresa condenación en costas.

NOVENO: Que contestando demanda civil de indemnización de perjuicios, la demandada solicita desde ya su total rechazo por no ser efectivos los hechos señalados en la misma .



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local
Calama**

DECIMO: Que, no habiéndose acreditado la responsabilidad infraccional de la denunciada, el tribunal no dará lugar a lo solicitado por concepto de indemnización de perjuicios.

DECIMO PRIMERO: Que, En cuanto a las costas, habiendo tenido ambas partes motivos plausibles para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º; 23,24 de la ley 18.287; 3º letra d), 4º, arto 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:

I.-Que, se rechaza la querrela infraccional y en consecuencia se absuelve a la querellada Servicios y Administración de Créditos Comerciales Líder S.A, de la acción infraccional.

II.- Que, se rechaza la acción civil de indemnización de perjuicios en contra de Servicios y Administración de Créditos Comerciales Líder S.A.

III.- Que cada una de las partes pague sus costas.

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad

Rol N° 5.665

Dictada por Manuel Pimentel Mena Juez de Policía local de Calama.

Autoriza Makarena Terrazas Cabrera, Secretaria Abogado.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL