Arica, cuatro de mayo de dos mil diecisiete. Vistos:

A fs. 28 a 36 rola querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por la abogada Carla Mazuelos Antezana, en representación de doña Deisy Luisa Zegarra Pérez, dueña de casa, cédula de identidad Nº 9.934.855-0, con domicilio en pasaje Payachata Nº 987, de Arica, en contra de la Empresa de Créditos, Organización y Finanzas S.A. o COFISA, R.U.T. Nº 96.522.900-0, sociedad del financiero y giro administradora de la tarjeta de la tienda ABCDIN, representada por su Jefa de Tienda en Arica, Teresa Adriana Soto Flores, ignoro profesión u oficio, ambos con domicilio en calle 21 de mayo Nº 455, de esta ciudad. Funda la querella infraccional en que la querellante celebró contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito DIN, con la co-demandada Empresa de Créditos, Organización y Finanzas S.A, motivo por el cual le entregaron una tarjeta de crédito denominada ABCDIN DIJON, cuyo número es el 6396 4911 0146 5599, contrato que actualmente se encuentra vigente, sin embargo, con fecha 06 de octubre del año 2016, la tienda ABCDIN Arica, hace entrega de una tarjeta de crédito a Lucía Rossana Escobar Meza, la que obtuvo suplantando la identidad de la querellante y, que dicha circunstancia se debió a que la primera exhibió una cédula de identidad que había sido sustraída a la querellante cuando fue asaltada el año 2014, no obstante lo anterior, la querellada tuvo un actuar poco diligente, casi doloso, pues no realizó las diligencias correspondientes al no corroborar que la primera era efectivamente Deisv Luisa Zegarra Pérez, por lo menos, ver la cédula de identidad presentada en la cual aparece claramente que ambas personas ni siguiera se parecen y con ello la demandada infringió la cláusula cuarta del contrato señalado y que establece lo siguiente "Uso de la Tarjeta de Crédito DIN. Para disponer del crédito, el Cliente deberá recibir del Emisor la tarjeta DIN. El Cliente acepta que al momento de solicitar la adquisición de bienes y/o requerir servicios, debe identificarse entregando su tarjeta y cedula de identidad para su examen y confrontación de datos y estampar su firma en el correspondiente comprobante o voucher, o bien cumplir con otros procedimientos que en el futuro implemente el EMISOR. EL Emisor podrá modificar unilateralmente cualquier característica de la tarjeta o de otro

medio transaccional informando de ello al Cliente". El Cliente faculta y permite el registro de su huella dactilar y de sus adicionales, u otro identificador biométrico o de cualquier otra naturaleza, con el único fin de que sea empleada por el Emisor para validar o denegar las operaciones comerciales que se efectúen entre las partes. EL Emisor podrá, en consecuencia, capturar y almacenar en sus propias bases de datos o en las de terceros los referidos registros. Reitera que la persona de la tienda encargada del servicio de atención al cliente ni siquiera se percató que la cédula de identidad presentada se encontraba vencida y, aún así, le entrega la tarjeta de crédito solicitada a la suplantadora con un cupo total de \$1.222.000.-, por lo que ese mismo día la suplantadora realizó un avance en efectivo de \$800.000.- por lo cual se debe pagar la suma de \$1.145.376.-, además, realizó otras compras en tiendas comerciales, a saber, Opticas GMO por un valor de \$183.444.- Entel por un valor de \$101.615.- y Comercial Maicao por un valor de \$312.048.-, todo lo anterior da un perjuicio total de \$1.742.483. Todas estas operaciones las realizó la suplantadora exhibiendo la cedula de identidad de la querellante. Refiere que la querellante tomó conocimiento de lo sucedido, sólo una vez que llegó a su domicilio el estado de cuenta de la tarjeta de crédito en comento, por lo que al revisar el monto a cancelar se percató de las diversas compras realizadas y que los montos de pagos para los próximos meses eran extremadamente excesivos, además, de otras compras que se habían realizado en otros establecimientos comerciales, motivo por el cual, la querellante, en esos momentos de desesperación y angustia, concurrió a la tienda a manifestar su preocupación, solicitando respuesta de lo sucedido, pero, lamentablemente, el trato entregado por la jefa de la tienda Teresa Adriana Soto Flores, no fue el más cordial y esperanzador, pues sólo le dio repuestas evasivas para después derivarla con otra persona. Señala que ese mismo día, la querellante concurrió a la óptica GMO para consultar por la compra realizada por la suplantadora, y en ese momento la vendedora de ese local, que se identificó como Julia Catalán Ortiz, le manifestó que el Gerente de la óptica había realizado una denuncia en contra de una pareja que ingresó a comprar unos anteojos, quienes al abandonar el local hurtaron un par de lentes, por lo que al percatarse de lo sucedido, dicho gerente concurrió a la tienda con oficiales de Carabineros que circulaban por dicho sector, y le narró lo

sucedido y ese mismo momento la suplantadora regresó a la tienda a buscar documentos que había olvidado, el gerente la reconoció como la persona que había hurtado las gafas. Refiere que, durante el procedimiento realizado por Carabineros, a la vendedora le llamó la atención que la suplantadora tenía en su poder la copia de la apertura de la tarjeta de crédito ABCDIN y, además, se dio cuenta que había exhibido una cédula de identidad distinta a su verdadero nombre, suplantando nuevamente su identidad. En cuanto al Derecho, funda su acción en los artículos 12, 13 de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección a los Consumidores y conforme a fallo de la Corte de Apelaciones de Santiago, con fecha 24 de agosto de 2007, se ordenó a la empresa Efectivo S.A., administradora de la tarjeta de la multitienda Johnson's, a pagar una indemnización de perjuicios a una clienta a la cual se le utilizó fraudulentamente su tarjeta de crédito de la tienda. Refiere que el fallo ordenó, además, que Efectivo S.A. deberá cancelar una multa de 10 Unidades Tributarias Mensuales por infracción a los artículos 12 y 13 de la Ley del Consumidor por actuar negligentemente al no aplicar las medidas de resguardos por el uso fraudulento de la tarjeta y estableció: "...La empresa denunciada no adoptó todos los resguardos suficientes en el uso y manejo de la tarjeta de crédito, en el sentido que su personal administrativo y técnico debió verificar la identidad y legitimidad del contratante en el acto de la compra con la precitada tarjeta de crédito, ya sea exigiendo la cédula de identidad, cotejar el voucher de compra y comparar que las firmas de este último documentos sean coincidente con la estampada en la cédula de identidad del titular de la tarjeta de crédito" y agrega que se "...deduce que unilateralmente la demandada no prestó el servicio comprometido resguardando los intereses de su contraparte al permitir que terceros utilizaran la tarjeta de crédito en cuestión; "...que, se vulneró además el artículo 23 de la ley del consumidor en cuanto por una actuación negligente de la denunciada se utilizó la tarjeta de crédito por terceros, sin haber tomado los resguardos mínimos de seguridad la denunciada en cuanto al uso y verificación del documento-tarjeta de crédito- empleado por terceros, en menoscabo del cliente, considerando que dicha infracción se cometió en dependencias y bajo control administrativo de la denunciada" y, por último, en lo dispuesto por el artículo 1545 del Código Civil. Pide acoger la querella infraccional y

condenar, en definitiva, a la querellada al máximo de la multa establecida en la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con expresa condenación en costas. La misma letrada y en la misma representación, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la Empresa de Créditos, Organización y Finanzas S.A. o COFISA, R.U.T. Nº 96.522.900-0, sociedad del giro financiero y administradora de la tarieta de la tienda ABCDIN, representada por el Jefe de Tienda Arica Teresa Adriana Soto Flores, ignoro profesión u oficio, ambos con domicilio en calle 21 de mayo Nº 455, de esta ciudad. En cuanto sus fundamentos, da por expresamente reproducidos los fundamentos de hecho y de derecho de la querella infraccional, porque constituye una clara infracción a lo prescrito por el artículo 25 bis de la Ley Nº 19.496, que señala; "Los consumidores que posean tarjetas de crédito o débito emitidas por instituciones financieras o casas comerciales, que hayan sido extraviadas, hurtadas o robadas, tendrán derecho a una indemnización de perjuicios por parte del emisor de dichas tarjetas, cuando actuando con negligencia, el proveedor venda un bien o preste un servicio con cargo a dichas tarjetas, a terceras personas distintas del titular o adicionales de la misma. Para hacer efectivo el derecho señalado precedentemente, el titular de la tarjeta extraviada, hurtada o robada, debe haber dado aviso en conformidad a la ley, al emisor de la tarjeta, que ésta ha sido extraviada, hurtada o robada. El aviso constituirá una presunción simplemente legal de la negligencia del proveedor, en el caso de uso fraudulento de la tarjeta de crédito.". Sostiene que la infracción cometida causó a la actora civil los siguientes perjuicios que se desglosan en: a) Daño Emergente: que avalúo en la suma de \$ \$1.742.483.-, y que corresponde a todas las operaciones de avance y compra que realizó la suplantadora con la tarjeta obtenida a través de la contraria, saliendo dicha suma del patrimonio de la actora y, b) Daño Moral: Demanda por este ítem la suma de \$2.500.000.- o lo que se considere conforme a Derecho, por el daño moral sufrido a causa del incumplimiento del demandado civil y proveedor del servicio y que estos daños están configurados por las continuas molestias, inseguridades, pérdidas de tiempo y malestares que la actora ha tenido que pasar junto a su familia, máxime la apremiante situación personal que actualmente está viviendo por toda esta situación, el saber que la suplantadora esté utilizando su

identidad para delinquir. Refiere que todo lo anterior, le ha provocado, junto a su familia, una fuerte depresión y angustia, que todavía le embargan, toda vez que producto de los hechos relatados en lo principal ha visto complicada su situación comercial. Sostiene que la relación causa-efecto está claramente acreditada en el caso sub-lite, puesto que basta con el incumplimiento de la obligación que pesaba sobre la civilmente demandada. A este respecto, refiere que debe considerarse que la reparación del daño moral es procedente, en el sentido de que el incumplimiento injusto, por parte de la demandada, repercutió psíquicamente en el entorpecimiento de las actividades que la actora tenía programado, generando los perjuicios psicológicos o morales ya expresados. Refiere que siendo que el daño moral se identifica con la perturbación injusta de las condiciones anímicas del sujeto lesionado, y admitida jurídicamente la responsabilidad civil por daños morales, el resarcimiento patrimonial de la víctima del daño moral tendría su causa en la lesión de un bien jurídico tutelado por el derecho, así lo dispone la legislación protectora de los derechos del consumidor, Ley Nº 19.496, que señala en el artículo 3º letra e) "Son derechos... del consumidor: e) el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor". Esta norma no hace más que reforzar lo establecido por la propia Constitución Política de la República cuando señala en el artículo 19°, "La constitución asegura a todas las personas: 1º El derecho a la ... integridad psíquica de la persona.". Al respecto señala que nuestra carta fundamental es obligatoria para todos, no sólo por ser la norma jurídica de más alta jerarquía, sino que también por establecerlo ella misma en el inciso segundo del artículo 6°, que reza: "Los preceptos de esta constitución obligan tanto a los titulares o integrantes de dichos órganos como a toda persona, institución o grupo." Refiere que es aquí donde radica la fuerza normativa de la carta fundamental. Por lo tanto, la indemnización sirve de solemne desagravio y de autorizada afirmación de la estimación social de los bienes lesionados. Por último, señala que la jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia enseña que demostrada la existencia del daño material, es innecesario demostrar empíricamente el daño moral (Corte Suprema, sentencia de 4 de junio de 2002, rol Nº 1513-01). Pide en definitiva, acoger

la demanda civil de indemnización de perjuicios y condenar a la demandada civil a pagar a la actora civil la suma de \$4.242.483 por concepto de indemnización de perjuicios o, en subsidio, la suma que el tribunal señale conforme al mérito de este procedimiento, con expresa condenación en costas.

A fs. 36 vta. rola la resolución del Tribunal que citó a la representante legal y/o administrador o jefe de local de la denunciada conforme lo dispuesto por el artículo 50D de la Ley N° 19.496 a prestar declaración y a las partes a audiencia de contestación y prueba.

A fs. 37 rola la notificación personal de la querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 28 a 36 y su proveído de fs. 36 vta. a COFISA por intermedio de su jefa de local Adriana Claude, C.I. N° 8.012.653-0, conforme atestado receptorial.

A fs. 38 rola la corrección de la demanda civil.

A fs. 40 rola la notificación personal de la corrección de la demanda civil de fs. 38 y su proveído de fs. 38 vta. a COFISA por intermedio de la jefa de local, Adriana Claude, C.I. N° 8.012.653-2, según atestado receptorial.

A fs. 52 a 56 rola la rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 59 rola escrito con declaración indagatoria del jefe de tienda de la denunciada, Oscar Vildoso Moreno.

A fs. 59 vta. rola la resolución del Tribunal "autos para fallo."

Considerando y teniendo presente

En cuanto fondo del asunto:

Primero: Que a fs. 52 a 56 rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte querellante y demandante civil de Deisy Luisa Zegarra Pérez, representada por la abogada Carla Mazuelos Antezana y la asistencia de la parte querellada y demandada civil de COFISA, representada por el abogado Patricio Chong Haak.

La parte querellante y demandante civil de Deisy Luisa Zegarra Pérez ratificó la querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, con costas.

La parte querellada y demandada civil de COFISA contestó la denuncia y demanda civil verbalmente y negó los hechos denunciados argumentando que no son efectivos ya que operaron correctamente todas las normas legales y contractuales en relación con la verificación de la identidad al momento de solicitar la tarjeta de crédito ABCDIN y que, de

haber algún delito, la actora debe dirigirse en contra de su autor para obtener las sanciones penales y reparaciones civiles que correspondan y solicitó el rechazo de la querella y de la demanda civil de indemnización de perjuicios, con costas.

Segundo: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y recibió la causa a prueba y fijó como puntos de ella, los siguientes. "1.- Efectividad de haberse celebrado un contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito ABCDIN entre las partes, vigencia y sus circunstancias, 2.- Efectividad de haberse solicitado por Lucía Rossana Escobar Meza una tarjeta de crédito de ABCDIN de Arica, forma o modalidad, fecha de la solicitud y su entrega a ésta, 3.- Forma y condiciones de la verificación de la identidad de la persona que solicitó y retiró la tarjeta de crédito ABCDIN, 4.- Efectividad de haberse realizado por Lucía Rossana Escobar Meza uso de la tarjeta ABCDIN mediante solicitud de crédito y/o avances y/o compras en otras tiendas comerciales, montos y sus circunstancias, 5.- Efectividad de haber tomado conocimiento doña Deisy Zegarra Pérez de la obtención de la tarjeta de crédito ABCDIN y sus movimientos mediante correo, fecha y sus circunstancias y 6.- Efectividad de haber sufrido la demandante civil perjuicios, monto y naturaleza de éstos."

Tercero: Que, la parte querellante y demandante civil rindió la prueba testimonial de Claudia Loreto Araya Gómez quien a fs. 52 vta. y 53 expone en relación al punto de prueba Nº 3 que sí se celebró un contrato con el carnet de identidad de Deisy Zegarra que extravió cuando la asaltaron y que otra persona hizo el procedimiento que pide la empresa para sacar la tarjeta y que esto le consta porque su amiga Carolina Quenaya la llamó para que la acompañara a la tienda porque la señora Deysi estaba mal y le contó que le había llegado la cartola de la tienda con un monto grande de dinero y ella nunca hizo esas compras, fueron a Cofisa a consultar sobre la deuda, es decir, sobre la cartola que le había llegado y que la señora Deysi trató de explicar lo que sucedió, pero, la señorita en el lugar no dejó que ella hablara sobre su caso y le dijo que tenía que deshabilitar la deuda y que la empresa comenzaría a efectuar un proceso de investigación. Al punto N° 4 señala que sí es efectivo que se hizo uso, pero, no por Deysi y que luego de haber ido a ABCDIN fueron a Opticas GMO y las derivaron a hablar con el administrador de la tienda y él les dijo que habían efectuado

una denuncia en Carabineros porque la suplantadora había ido al local a comprar unos lentes con la tarjeta de Deysi y que le habían robado unos lentes. Refiere que también se hizo un avance en la misma tienda ABCDIN y una compra en una tienda de cosméticos de nombre Macao y que sólo conoce el valor del avance por \$800.000.- e ignora los otros valores y que conoció de esto porque sale en la cuenta de ABCDIN de doña Deysi Zegarra. Al punto Nº 5, expone que ella tomó conocimiento con la cartola de cuenta que llegó a su casa y que lo sabe porque Carolina Quenaya es la hija de la señora Deysi y le pidió que la acompañara a la tienda para averiguar la cuenta que le había llegado. Interrogada al punto Nº 6, expone que Deysi se sintió mal y cada que va a su casa la ve en mal estado y que eso le consta porque la ha observado, está yendo a un tratamiento sicológico a una clínica, no sabe el nombre, pero, es a raíz de este problema y tiene miedo que le lleguen cuentas de tiendas en las que ella no ha comprado. La testimonial de Carolina Estefani Quenaya Zegarra quien, a fs. 53 vta., 54, 54 vta. y 55, expone al punto N°1 que es efectivo que ella celebró un contrato con DIN, no sabe en qué fecha, que es una cliente antigua de ABCDIN por más de 10 años cuando era DIN solamente y que luego se modificó como ABCDIN y la tarjeta está vigente y que ella la usa, pero sólo para cosas mínimas y dentro de lo que ella puede pagar, pero, nunca ha hecho uso del cupo, su historial como clienta es intachable ya que hace los pagos en las fechas indicadas y nunca ha perdido la tarjeta, tiene la tarjeta de DIN y la de ABCDIN y nunca ha extraviado alguna de ellas. Sabe que tiene un cupo de \$2.000.000.- porque le ayuda en temas de cuentas y al punto N° 2, expone que sabe que se entregó una tarjeta ABCDIN a una persona que no era su titular de la cuenta, en este caso a Deysi, y dejó bloqueada la tarjeta que tiene Deysi en su poder y que se obtuvo la identificación de esa persona porque esa persona fue a la Tienda GMO donde ella hizo una compra con la tarjeta, además, robó unos lentes y se fue del lugar dejando la documentación en la óptica y regresa por los documentos y Carabineros le hace un control de identidad y se percataron que no era la misma persona que había hecho la compra sino Lucía Rossana Escobar Meza y ese carnet presenta en el control de identidad, pero, la vendedora de la óptica señala que estaba con la documentación cuando recién se entrega la tarjeta y que le consta lo que ha señalado porque ha acompañado a Deysi en todo desde que recibió

el estado de cuenta en la casa. Refiere que sabe que se sigue una investigación en contra de Lucía Escobar Meza porque ella hizo uso de la tarjeta con la identificación de Deysi Zegarra y que a partir del control de identidad ingresó a la fiscalía y que Deysi ya declaró ante la Fiscalía. Al punto N° 3, expone que no se explica cómo se hizo el control porque debe haber un carnet de por medio y tiene que ser idéntica la firma y que siendo ella una cliente antigua debió existir un control en la entrega de la tarjeta y no lo hubo y en el caso del avance sabe cómo no se comprobó la identidad si debe presentarse la tarjeta y la cédula de identidad. Al punto N° 4, expone que es efectivo que Lucía escobar hizo uso de la tarjeta porque hizo compras de una gafas en GMO por una valor de \$200.000.-, en Maicao que es una tienda de útiles de aseo y otros compró alrededor de \$400.000.- e hizo un avance en la misma tienda ABCDIN por \$800.000.-y en Entel sacó un plan móvil con equipo, pero, no sabe el valor, y que lo sabe porque llegó el estado de cuenta con los nombres de las casa comerciales donde se habían hecho las compras y las compras se hicieron en el mes de octubre de 2016. Al punto N° 5, expone que se enteraron por la cartola que llegó a la casa, fueron a ABCDIN con Deysi y una amiga y cuando ingresaron a la tienda hay una máquina en la que se revisa el estado de cuenta y en la que hay que pasar la tarjeta de Deysi y había sido bloqueada fueron al segundo piso a preguntarle a la encargada de la tienda y le explicaron lo ocurrido con la cartola y le señalaron que desconocían el endeudamiento y le explicaciones, pero, la encargada señaló que desconocía los hechos, pero, que harían una investigación de lo ocurrido y le pidieron que hiciera su firma en tres hijas de papales distintos para verificar las firma, pero, Deysi no pudo hacer porque estaba muy nerviosa. Refiere que al día siguiente la llamaron desde la tienda y la citaron para que firmara el bloqueo por extravío de la tarjeta, ya que sin esa firma no podían iniciar una investigación, pero, Deysi tenía en su poder la tarjeta y no la había extraviado, por lo que se negó a firmar y que al fía de hoy su madre no ha recibido ninguna respuesta o solución a lo sucedido en la tienda, la usurpación de la identidad con la cédula de su madre. Al punto Nº 6, expone que Deysi ha sufrido perjuicios porque es hipertensa y está afectada de su ánimo ya que en situaciones de estrés puede sufrir alzas de su presión y que su mamá está yendo al sicólogo debido a que no se

siente segura por el tema de su documentación y porque se puede encontrar con la persona que usurpó su identidad, por los honorarios que implica la demanda realizada que ascienden alrededor de \$1.000.000.-, el pago de la atención con el sicólogo que es de alrededor de \$40.000.- a \$60.000, - por cada sesión, gastos en locomoción por \$20.000.-, pero, todo es de alrededor de \$2.000.000.- La testimonial de Nicolás Alejandro Ledesma Vásquez quien a fs. 55 y 55 vta. interrogado al punto N° 2, expone que es efectivo que doña Lucía Escobar Meza solicitó una tarjeta en ABCDIN, no recuerda la fecha y que lo hizo con la identidad que no le correspondía ya que era la de la mamá de su amiga, doña Deysi Zegarra Pérez, que esto ocurrió el año 2016, no recuerda el mes, ni sabe cómo se entregó la tarjeta y para obtener la tarjeta se presentó la identificación de Deysi Zegrra. Al punto Nº 4, refiere que es efectivo que utilizó la tarjeta en tiendas e hizo un avance de dinero en la misma tienda ABCDIN por \$800.000.-, compró en Opticas GMO unos anteojos, no sabe su valor, en Maicao hizo una compra por un monto de \$250.000.- a \$300.000.- y sacó un plan de telefonía móvil e ignora su valor. Refiere que le consta lo que ha declarado por haber conversado con su amiga. Al punto Nº 5, expone que doña Deysi tomó conocimiento porque le llegó un estado de cuenta de ABCDIN el que da cuenta que le hacen cobros indebidos de otras tiendas y un avance de dinero que ella no ocupó y que doña Deysi y su hija Carolina acudieron a la tienda una vez que recibieron el estado de cuenta para solicitar explicaciones en noviembre de 2016. Al punto N° 6, expone que es efectivo que doña Deysi ha sufrido de su estado de ánimo por los cobros que le ha hecho la tienda y de los que pasó con la señora que se hizo pasar por ella , sufre de hipertensión, diabetes y el estrés provocado por el hecho, que se está atendiendo con un sicólogo por lo ocurrido, pero, que no sabe cuánto está pagado por la atención del especialista y que ella ha tenido que incurrir en gastos de medicamentos, locomoción, tratamientos, etc. y profesionales para solucionar o en cierta forma aclarar el tema con la tienda ABCDIN, esto, es la usurpación de la cédula de identidad de doña Deysi entregada por la tienda a una tercera y ha tenido que contratar los servicios de un abogado para un juicio penal ley del consumidor y una demanda civil y que los gastos en profesionales que doña Deysi ha tenido que hacer ascienden a \$1.000.000.- y que el monto

que la tienda le cobró a doña Deysi por las operaciones en avances y compras que realizó la suplantadora es de \$1.800.000.- aproximadamente. Cuarto: Que, la parte querellante y demandante civil acompañó contrato de apertura de crédito de afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito DIN celebrado entre las partes que rola a fs. 1 a 10, copia de esta de cuenta Nº 09.934.855-0 de la tienda ABCDIN de Arica a nombre de Deysi Zegarra Pérez de fecha 20/10/2016 que rola a fs. 11, copia de boleta electrónica Nº 101240432 de Entel de fecha 07/10/2016 con comprobante de requerimiento N° 000000275248168 a nombre de Deysi Zegarra Pérez que rola a fs. 12 y 13, copia de denuncia de la Primera Comisaría Nº 5318 de fecha 10/11/2016 que rola a fs. 16 a 18, informe sicológico emitido por la sicóloga Andrea Mujica Figueroa que rola a fs. 19 a 23, copia de certificado de grado de Licenciado en Sicología de Andrea Adriana Mujica Figueroa emitido por la Universidad de Tarapacá que rola a fs. 24, título profesional de sicóloga de Andrea Adriana Mujica Figueroa emitido por la Universidad de Tarapacá que rola a fs. 25, copia de informe policial N° 239/12151 de fecha 21 de febrero de 2017 de la Policía de Investigaciones evacuado en la carpeta investigativa Nº 1601068253-7 que rola a fs. 46 a 50 y foto de tarjeta N° 6396 4911 0146 5599 de ABCDIN de Deysi L. Zegarra Pérez que rola a fs. 51.

Quinto: Que, la parte querellada y demandada civil no rindió pruebas.

Sexto: Que, de los antecedentes que obran en autos se encuentra establecido que:

- 1.- Que, doña Deysi Luisa Zegarra Pérez, cédula de identidad N° 9.934.855-0 celebró un contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de tarjeta de crédito DIN con Crédito, Organización y Finanzas S.A. (Cofisa), el Emisor de la tarjeta de crédito DIN.
- 2.- Que, en virtud del contrato celebrado con COFISA le fue entregada a Deysi Zegarra Pérez una tarjeta de crédito ABCDIN DIJON cuyo N° es el 6396 4911 0146 5599 y que ese contrato se encuentra vigente.
- 3.- Que, en el mes de noviembre de 2016 doña Deysi Luisa Zegarra Pérez recibió un estado de cuenta de la tarjeta de crédito N°*********677288 al que se adjunta el detalle de transacciones de tarjeta de crédito.
- 4.- Que, en el detalle de transacciones de la tarjeta de crédito se consignan las siguientes compras: Opticas GMO por \$183.444.- con fecha 6/10/2016, Ltda. Comercial Maicao por \$312.048.- con fecha 07/10/2016 y

un avance en efectivo en la sucursal de ABCDIN por \$1.145.376.efectuado el 6/10/2016.

- 5.- Que, con la misma tarjeta de crédito se contrató un servicio telefónico móvil N° 944528765 consistente en un plan 1657 Multismart 10GB con 2000 mensajes de texto+10485760 kilobytes por un cargo fijo de \$69.990.- y que la querellante recibió la boleta electrónica N° 161240432 por dicho servicio con un total a pagar de \$101.615.- por el período entre 01 al 31 de octubre de 2016.
- 6.- Que, la querellante sufrió la sustracción de su cédula de identidad en el año 2014 y que a la fecha de la querella está en posesión de su cédula de identidad vigente y también de la tarjeta de crédito obtenida originalmente con el contrato celebrado con COFISA, la que se encuentra bloqueada.
- 7.- Que, la vendedora de Optica GMO identificada como Julia Catalán Ortiz denunció a su gerente el hurto de un par de lentes por una pareja, un hombre y una mujer, que ésta última se identificó como Deysi Zegarra con una cédula de identidad y una tarjeta de crédito ABCDIN con ese nombre, que ese establecimiento compró tres pares de lentes de sol de marca Arnette en varias cuotas, que a la mujer se le había quedó en el local al arrancar una copia de la apertura de la tarjeta de crédito ABCDIN y al constituirse Carabineros en el lugar se percató que la mujer había exhibido una cédula de identidad distinta a la de su verdadero nombre y que suplantó la identidad de Deysi Zegarra y que su nombre es Lucía Rossana Escobar Meza, cédula de identidad N° 7.141.355-1.

Séptimo: Que, con el mérito de la prueba rendida por la querellante consistente en el contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito DIN que rola a fs. 1 a 10, la cartola o estado de cuenta de la tarjeta ABCDIN de fs. 12 y detalle de transacciones de la tarjeta crédito ABCDIN que rola a fs. 11, boleta electrónica N° 161240432 de Entel que rola a fs. 14 y comprobante de requerimiento de Entel de fs. 15, el parte denuncia ante la Primera Comisaría de Carabineros de Chile de fecha 10/11/2016 por uso fraudulento de tarjeta de crédito y débito 16 a 18 e informe policial de la Policía de Investigaciones N° 239 evacuada con fecha 22/02/2017 en investigación RUC N° 1601068253-7 de la Fiscalía Local de Arica, fotocopia de la tarjeta crédito N° 6396 4911 0146 5599 en poder de la querellante y actualmente bloqueada que rola a fs. 51 y la

testimonial de Claudia Loreto Araya Gómez de fs. 52 vta. y 53, de Carolina Estefani Quenaya Zegarra de fs. 53 vta., 54, 54 vta. y 55 y de Nicolás Alejandro Ledesma Vásquez de fs. 55 y 55 vta., esta sentenciadora ha adquirido la plena convicción que la empresa Créditos, Organización y Finanzas S.A. del giro financiero, otorgó y entregó con fecha 06 de octubre de 2016 - fecha que el Tribunal tendrá por establecida porque es coincidentes con las compras y avances efectuadas - una tarjeta de crédito ABCDIN a una persona distinta de la titular tarjeta habiente o cliente quien ya poseía aquella y al hacerlo no adoptó las medidas de resguardo suficientes por parte del personal de su establecimiento el que no verificó la identidad de aquella que la requirió en su establecimiento en perjuicio de la cliente Deysi Luisa Zegarra Pérez, resguardos que el proveedor del servicio de la tarjeta de crédito se obligó a cumplir al celebrar el contrato de apertura de crédito que rola a fs. 1 a 10 y en cuya cláusula cuarta dispone que el Emisor de la tarjeta debe examinar la cédula de identidad y confrontar los datos y firma en un comprobante o voucher, exigir al cliente el registro de su huella dactilar u otro identificador biométrico para denegar o validar el otorgamiento de la tarjeta, lo que en autos no fue cumplido por la proveedora COFISA que otorgó una nueva tarjeta a una tercera de nombre Lucía Rossana Escobar Meza lo que permitió a ésta un uso fraudulento y en perjuicio de la consumidora Deysi Luisa Zegarra Pérez, en el propio establecimiento de la querellada al obtener un avance en dinero efectivo y en otros establecimientos comerciales, actuando la proveedora de este servicio de tarjetas de créditos con negligencia al no haber adoptado los resguardos mínimos de seguridad en la verificación de quien solicitó la tarjeta de crédito e infringiendo con ello el artículo 12 en relación con el artículo 23, ambos en relación con el artículo 24 de la Ley Nº 19.496, que establece normas sobre protección a los derechos del consumidor y por esta razón se acogerá la querella infraccional deducida a fs. 28 a 36 por la abogada Carla Mazuelos Antezana, en representación de doña Deisy Luisa Zegarra Pérez en contra de la Empresa de Créditos, Organización y Finanzas S.A. o COFISA y se sancionará a ésta última. Que, el Tribunal tendrá como fecha del otorgamiento de la tarjeta a la tercera el 6 de octubre de 2016 porque es la fecha en que fueron realizadas las primeras compras y el avance en

efectivo por la tercera que usó fraudulentamente la tarjeta de la querellante.

Octavo: Que, así las cosas establecida la conducta infraccional de COFISA y la relación causal entre la conducta y los daños reclamados por la actora, se acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 28 a 36 por la abogada Carla Mazuelos Antezana, en representación de doña Deisy Luisa Zegarra Pérez en contra de la Empresa de Créditos, Organización y Finanzas S.A. o COFISA, sólo en cuanto se ordena a pagar a la actora civil la suma de \$1.640.868.- que corresponde al daño emergente consistente en todas las compras y avance en efectivo realizadas por una tercera con la tarjeta de crédito ABCDIN obtenida sin los resguardos que debió adoptar la proveedora de este servicio demandada civil en su otorgamiento y que fueron reclamadas e impugnadas por la actora y cuyo detalle se encuentra acreditado con estado de cuenta de la tarjeta de crédito que rola a fs. 12 y 13, detalle de transacciones de tarjeta de crédito de fs. 11 y boleta electrónica de Entel Nº 161240432 que rola a fs. 14 y, a pagar a la actora civil la suma de \$500.000.- por concepto de daño moral que se tradujo en todas las aflicciones que ésta soportó desde que descubrió el uso fraudulento de su tarjeta de crédito, la incertidumbre de cómo se otorgó una tarieta de crédito a una tercera que se hizo pasar por ella que obtuvo la tarieta usándola en el comercio y efectuando compras y obteniendo un avance en dinero efectivo en el propio establecimiento de la demandada, la preocupación, el estrés, la ansiedad y sentimiento de sentirse vulnerada en su rutina diaria e hipervigilancia como lo ha informado la profesional sicóloga que la atendió doña Andrea Adriana Mujica Figueroa en informe de fs. 19 a 23 y refrendado por la testimonial de Claudia Loreto Araya Gómez de fs. 52 vta. y 53, de Carolina Estefani Quenaya Zegarra de fs. 53 vta., 54, 54 vta. y 55 y de Nicolás Alejandro Ledesma Vásquez de fs. 55 y 55 vta., sin haber recibido hasta la fecha de presentación de su querella ni durante la sustanciación de este proceso información o solución alguna del proveedor al problema que la aquejaba consecuencia de la negligencia e inoperancia e inobservancia de los sistemas de resguardo de la empresa.

Noveno: Que, la prueba no analizada en nada altera lo resuelto precedentemente y por ello se omitirá su detalle pormenorizado.

Décimo: Que, con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 12 y 23 en relación con el artículo 24 de la Ley Nº 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y los artículos 13 y 14 de la Ley Nº 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional

- 1.- Se acoge la querella infraccional deducida a fs. 28 a 36 por la abogada Carla Mazuelos Antezana, en representación de doña Deisy Luisa Zegarra Pérez, en contra de la Empresa de Créditos, Organización y Finanzas S.A. o COFISA.
- 2.- Se condena Empresa de Créditos, Organización y Finanzas S.A. o COFISA. del giro financiero, R.U.T. Nº 96.522.900-0, representada por Oscar Steffan Vildoso Moreno, ignoro profesión u oficio, cédula de identidad Nº 12.436.790-5, ambos con domicilio en calle 21 de mayo Nº 455, de Arica, a multa de VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación de servicio de tarjeta de crédito y actuar en la prestación del servicio con negligencia, causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida, peso o medida del respetivo bien o servicio, infringiendo los artículos 12 y 23 en relación con el artículo 24 de la Ley Nº 19.496 que establece normas de protección a los derechos del consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal o jefe de local por TREINTA DIAS de reclusión nocturna.

En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios

3.- Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 28 a 36 por la abogada Carla Mazuelos Antezana, en representación de doña Deisy Luisa Zegarra Pérez, en contra de la Empresa de Créditos, Organización y Finanzas S.A. o COFISA, sólo en cuanto se ordena a pagar a la actora civil la

suma de \$2.140.868.-, suma en la que se regulan prudencialmente los perjuicios sufridos por la actora civil. Dicha suma deberá pagarse reajustada en la misma variación que haya experimentado el Indice de Precios del Consumidor entre la fecha de la infracción y la fecha real y efectiva del pago, según liquidación que deberá practicar el Secretario Titular del Tribunal.

4.- Se condena en costas a la parte querellada y demandada civil por estimarse que no tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese, Notifíquese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

Rol Nº 162/2016AP

Sentencia pronunciada por doña Coralí Aravena León, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



Es Copia Fiel de su Original Arica, 0 4 MAY 2017