

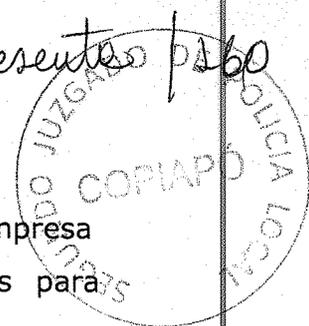
f. auto ejecutivo | mere | 159



Copiapó, seis de Marzo de dos mil diecisiete.

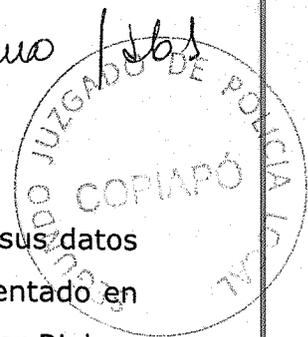
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 31 rola denuncia infraccional presentada por doña **JANET CALLEJAS BAZAES**, Cedula Nacional de Identidad N° 12.625.941-7, domiciliada en calle Escollar Sur N° 1420, El Palomar, Comuna de Copiapó, en contra de "**CAR S.A.**", persona jurídica representada a la fecha de presentación de la denuncia por don **JAIME BUSTOS CASTRO**, ambos domiciliados en esta ciudad calle Maipú N° 110, por haber vulnerado la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente sus artículos 3 letras d) y e); 12 y 23 solicitando se condene a la denunciada al máximo de la multa establecida en el referido texto legal por las infracciones cometidas. Argumenta la actora como fundamento de la denuncia infraccional deducida, que mantenía una obligación con la acreedora ascendente a \$ 503.386 la cual pagó con fecha 8 de febrero de 2016 mediante un cheque. Que el día 9 de febrero se dirigió a la tienda Ripley corroborando que su cuenta se encontraba sin deuda. Que el día 19 de febrero concurrió nuevamente al establecimiento con la intención de efectuar la compra de unos electrodomésticos, que al pasar por caja el vendedor le informó que el cupo que tenía era insuficiente pareciéndole extraño ya que ella había cancelado la deuda en su totalidad, dirigiéndose a un ejecutivo de atención al cliente a objeto de consultar por la situación de su cuenta informándosele que habían realizada unas compras por Internet - telefónico los días 12 y 13 de febrero, compras que ella no había efectuado ya que nunca ha utilizado su tarjeta para comprar por internet por lo que procedió a reclamar por la situación descrita solicitando explicaciones a la empresa. Que el 22 de marzo la empresa le informó el detalle de las compras realizadas con su tarjeta Ripley señalándole entonces que el cheque con el que había realizado el pago era robado y adulterado, situación que menciona no sería efectiva ya que al comunicarse con el área de cobranza tal hecho fue desmentido por quien la atendió corroborándole que el cheque había sido cobrado sin problemas, considerando además que lo mismo le habían mencionado el 9 de febrero cuando fue a consultar su estado de cuenta. Que la información nunca fue clara toda vez que le indicaron que se habían efectuado compras no presenciales con su tarjeta. Respecto de este último punto hace presente, que revisando los antecedentes que le entregó la empresa un mes después de su requerimiento se percató que sus datos habían sido cambiados en varias oportunidades y lo más grave e irregular es que estos cambios se realizaron telefónicamente. Que los correos que le entregó la empresa dan cuenta que habrían existido varios llamados desde distintos números telefónicos, preguntas para validar

f. Ciento sesenta y seis / 160



los cambios las que no fueron contestadas correctamente, que la empresa jamás llamó al número telefónico que ella consignó en sus datos para corroborar la identidad de quien llamaba o por último para saber si el número que ella había entregado aún se mantenía operativo considerando además que ella había realizado el pago íntegro de lo adeudado el día 8 de febrero de 2016 y en esa oportunidad no cambió ni modificó ninguno de los datos registrados en la tienda pese incluso a pagar con un cheque, que al comunicarse con la empresa de cobranza y al explicar a la ejecutiva la situación en la que se encontraba ésta le manifestó que las modificaciones a los datos personales se debían efectuar de manera presencial exhibiendo la cedula de identidad. Sostiene que la persona que realizó las compras no solo modificó el número de teléfono sino también el domicilio y el correo electrónico y la denunciada nunca intentó verificar la información, sin tomar ningún resguardo pese a lo extraño de la situación. Que Ripley nunca cuestionó las compras, nunca se comunicó con ella al teléfono que históricamente ha tenido registrado en Ripley para verificar la identidad. Que desde el mes de marzo hasta la fecha se ha dirigido al establecimiento a solicitar explicaciones sin recibir respuestas satisfactorias diciéndosele solo que el número de la tarjeta y la clave eran correctos. Que ante la nula disposición concurrió al Sernac presentando un reclamo respondiendo la empresa: "Que al tomarse conocimiento de la situación que afectaba a la cliente se realizaron todos los análisis correspondientes con el fin de detectar un posible fraude, sin embargo no se pudieron corroborar los hechos ya que la transacción fue correctamente ejecutada contando con todas las medidas de validación correspondientes, que la empresa no solo fue negligente con sus datos personales permitiendo la realización de las compras en extrañas circunstancias lo que le ha significado ser incluida en Dicom como deudora morosa provocándole perjuicios, recibiendo además constantes amenazas de cobranzas judiciales por productos que nunca adquirió y que tampoco recibió. Posteriormente cita textualmente las disposiciones legales que señala como infringidas, solicitando se condene a la denunciada al pago de la multa pertinente. Por el primer Otrosí del libelo y fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional la denunciante presente demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CAR S.A.** a quien vuelve a individualizar, solicitando sea condenada al pago de una indemnización ascendente a \$ 1.140.586 suma que desglosa en: \$640.586 por concepto de daño emergente correspondiente al cobro que le están realizando por productos que nunca adquirió y \$500.000 a título de daño moral, con costas. Por el segundo otrosí acompaña documentos consistentes en: **a)** Copia del pago total de la deuda de fecha 8 de febrero de

f. cinco presente y uno / 1561



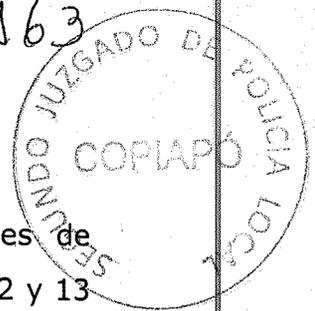
2016; **b)** Renuncia de un seguro donde aparece la actualización de sus datos personales realizada en diciembre de 2015; **c)** Documento presentado en Ripley desconociendo la deuda que se le cobra; **d)** Informe enviado por Ripley; **e)** Denuncia efectuada ante el Sernac y respuesta entregada por la reclamada; **f)** Estados de cuenta donde aparece el monto de las compras realizadas; **g)** Monto actual de la deuda; **h)** horario de sus turnos en el mes de febrero año 2016; **i)** Documento de Movistar donde se acredita la vigencia de su número telefónico y la fecha desde la cual se encuentra activo; **j)** Documento entregado por Ripley donde a la fecha aún aparece el correo de la persona que efectuó las compras que se le imputan y, **k)** Ultima solicitud de envío de grabaciones de compras telefónicas efectuadas en febrero de 2016, agregándose los documentos descritos de fojas 1 a fojas 30. Por el tercer Otrosí señala que comparecerá personalmente; Por el cuarto otrosí solicita nombramiento de receptor ad-hoc. **2)** A fojas 42 el Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Atacama don Eduardo Marín Cabrera, efectúa una presentación, en lo principal de ella y en uso de las atribuciones propias de su cargo que le confiere el artículo 58 letra g) de la ley 19.496 se hace parte en la causa. Por el primer otrosí hace presente que su condición de Director Regional del Sernac se acredita con el decreto que indica; Por el segundo otrosí acompaña decreto de nombramiento el que se agrega a la causa a fojas 40 y a fojas 41; y por el tercer otrosí, designa abogado patrocinante y confiere poder a doña **DAISY VALERIA SEPULVEDA BAHAMONDE**, resolviéndose la presentación a fojas 44, teniendo el tribunal por parte al Servicio Nacional del Consumidor. **3)** A fojas 46 la denunciante efectúa una presentación mediante la cual solicita nuevo día y hora para la audiencia, petición que es acogida por resolución escrita a fojas 47, notificándose por carta certificada a la denunciante y al Sernac; **4)** A fojas 52 la Sra. Secretaria del Tribunal certifica que las partes no concurrieron a la audiencia a la cual habían sido citadas. **5)** A fojas 53 la denunciante solicita nuevo día y hora para la audiencia, petición que es acogida a fojas 54, notificándose a la denunciante y al Sernac por carta certificada como consta de las copias agregadas a fojas 55 y a fojas 56; **6)** A fojas 57 atestado rectorial dando cuenta de haberse notificado el libelo de fojas 31 y la resolución recaída en él a la denunciada y demandada civil con fecha 14 de noviembre de 2016. **7)** A fojas 60 el abogado Elías Hirane Vives efectúa una presentación, en lo principal acredita personería para actuar por **CAR S.A.** conforme consta de la escritura pública de mandato judicial que acompaña la que se agrega a la causa de fojas 58 a fojas 59, por el primer otrosí asume el patrocinio y poder en la causa y por el segundo otrosí, delega el poder en el abogado **EDUARDO OLAVE FARAH**; **8)** A fojas 88 se lleva a efecto la

f. emitto presente y obs 1/162



audiencia con la asistencia de la denunciante y demandante civil **JANET CALLEJAS BASAEZ**, del **SERNAC** representado por su abogado y apoderado **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE** y de la denunciada **CAR S.A.** representada por su abogado y apoderado **EDUARDO OLAVE FARAH**. La actora ratifica las acciones deducidas en lo principal y primer otrosí del libelo de fojas 31 y solicita se dé lugar a ellas con costas. La apoderada del **SERNAC** ratifica la denuncia deducida en lo principal de la presentación de fojas 41 y el apoderado de la denunciada y demandada **CAR S.A.** contesta las acciones deducidas en contra de su representada mediante minuta escrita que se tiene como parte integrante de la audiencia, teniendo el tribunal por ratificadas las acciones deducidas y por contestadas éstas mediante la minuta acompañada por la denunciada y demandada y que se tuvo como parte integrante de la audiencia. No se produce conciliación. Se recibe la causa a prueba fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados por el segundo otrosí del libelo y agregados de fojas 1 a fojas 30, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación salvo aquellos que emanan de la contraparte que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. El **SERNAC** solicita se tengan por acompañados en parte de prueba los documentos acompañados por la actora e individualizados en el segundo otrosí del libelo de fojas 31 y agregados de fojas 1 a fojas 30. Presenta en el acto denuncia efectuada por **CALLEJAS BASAEZ** ante la Policía de Investigaciones por uso fraudulento de tarjeta de crédito y débito, teniéndose el documento por acompañado con citación, agregándose de fojas 73 a fojas 77. Solicita se escuche e incorpore después de la audiencia un CD correspondiente a una grabación telefónica, petición que es acogida, ordenándose incorporarlo dentro de tercero día a contar de la fecha de la audiencia, lo que se cumple oportunamente a fojas 92. La parte denunciada y demandada acompaña documentos consistentes en análisis de desconocimiento N°ATC - 02 16211 N° 811482 ingresado como abono en la cuenta corriente de la titular de fecha 08 de febrero de 2016, siendo titular de la cuenta corriente de la cual se emite el cheque doña Mariza Carolina López Siles por la suma de \$504.306, documento que fue protestado por orden de no pago, destacándose que el cheque debía ser regularizado y, formulario de desconocimiento de compra de tarjeta de crédito que contiene datos del cliente, número de tarjeta, identificación de las compras efectuadas, el motivo o motivos del desconocimiento de las compras y copia de la cedula de identidad de la denunciante, y verificación de identidad aprobada teniéndolos el tribunal por acompañados con citación. Las partes no rinden prueba testimonial. El **SERNAC** solicita se oficie a la denunciada **CAR S.A.** a objeto

f. cinco presente, tres / 163



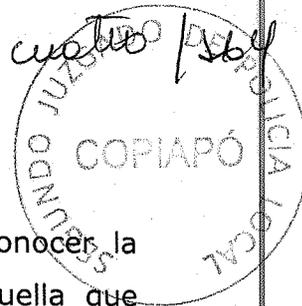
que entregue copia de los protocolos de modificación de datos personales de los clientes y para que haga entrega de las grabaciones de los días 12 y 13 de febrero de 2016 correspondientes a los cambios de información de la consumidora y a las compras realizadas por teléfono, petición que es acogida por el tribunal disponiendo oficiar al efecto, agregándose copia del oficio despachado a fojas 91. **9)** A fojas 95 y siguientes el apoderado de **CAR S.A.** objeta y observa el CD acompañado por el Sernac y escuchado por las partes ante el tribunal, confiriendo el Tribunal traslado a la objeción por resolución dictada a fojas 97. **10)** A fojas 101 la parte del SERNAC evacua el traslado conferido a la objeción, teniéndose por evacuado el traslado por resolución dictada a fojas 103, disponiéndose que éste debe ser resuelto en la sentencia definitiva. **11)** A fojas 107 el Tribunal dispone pedir cuenta a CAR S.A. del Ord., N° 2678/2016 cuya copia se agregó a fojas 91, bajo apercibimiento del artículo 238 del Código de Procedimiento Civil, despachándose el efecto el Ord. N° 152 / 2017 copia del cual se agregó a la causa a fojas 108. **12)** A fojas 151 el apoderado de la denunciada y demanda civil acompaña documentos consistentes en compras efectuadas por la demandante y denunciante e Informe de Procedimientos de Actualización de Datos Personales, haciendo presente que en cuanto a las grabaciones telefónicas correspondientes a los días 12 y 13 de febrero no ha sido posible obtener copias toda vez que éstas grabaciones no se respaldan por lapsos superiores a tres meses. **13)** A fojas 153 y 154 se agrega información complementaria entregada por la demandada y denunciada respecto de la información requerida mediante Ord, N° 2678/2016 y reiterada mediante Ord. 152/ 2017. **14)** A fojas 156 se ordenar certificar respecto de las diligencias pendientes en la causa lo que se cumple a 157. **15)** A fojas 158 se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA OBJECION

PRIMERO: Que, en la presentación de fojas 95 el apoderado de la denunciada y demandada objeta por falta de autenticidad, integridad y exactitud el disco compacto acompañado a los autos por la parte del Servicio Nacional del Consumidor y agregado a la causa a fojas 93. Argumenta para fundamentar la objeción, que el audio del citado disco no permite determinar con exactitud quien es la persona que está hablando, tampoco se puede determinar la fecha en que ocurrió la grabación o si efectivamente se trató de una comunicación entre la demandante de autos y el servicio de atención al cliente de su representada, que de dicho audio no se desprende

f. cuanto presente, cuatro / 564



si la denunciante se contactó con la unidad competente para conocer la situación, más cuando la parte que lo presenta es distinta a aquella que participó en la grabación, toda vez que es un medio que no fue ofrecido por la demandante sino por el Sernac. Que del audio escuchado solo parcialmente se puede establecer que corresponde a una apreciación personal de quien interactúa con el emisor de la supuesta llamada, describiéndose opiniones que no necesariamente pueden estimarse representan en ese contexto el procedimiento ni las políticas o normativas internas de su representada. Que en tal sentido el instrumento es una supuesta comunicación telefónica en la cual, la operadora aparentemente empatizando con lo expuesto por quien está al otro lado de la línea le manifiesta en términos generales e imprecisos la situación que la afecta, si es que de verdad se trata de la demandante. Que en la conversación no se describen datos precisos que permitan, bajo las reglas de la lógica y las máximas de la experiencia establecer la efectividad de tratarse de una comunicación entre la demandante y la asistente telefónica.

SEGUNDO: Que, al evacuar el Sernac el traslado conferido a la objeción planteada respecto del CD agregado a fojas 92 solicitó el rechazo total a la objeción, expresa que ésta no contiene norma legal alguna que le sirva de fundamento legal sin resultar posible determinar si se refiere a la objeción contenida en el artículo 342 o en el artículo 346 del Código de Procedimiento Civil. Posteriormente señala que los procesos a que da origen la ley 19.496 la valoración de la prueba se hace conforme a las normas de la sana crítica, por lo tanto no procede la objeción de documentos, debiendo apreciar el juez la prueba con apego únicamente a la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados.

TERCERO: Que, para resolver la incidencia es menester tener presente que el artículo 14 de la ley 18.287 Sobre Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, señala que en este tipo de juicios los hechos y los medios de prueba - entre los cuales se encuentran los documentos de cualquier tipo - son apreciados por el juez de acuerdo a las normas de la sana crítica, concluyéndose de ello que no son aplicables a estos procedimientos las normas de objeciones propias de un sistema de prueba legal tasada, motivo por el cual se rechazará la objeción tal como se expondrá en los resolutivo de la sentencia.-

II: EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

CUARTO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 31 doña **JANET**

f. emitto presente junio/1665

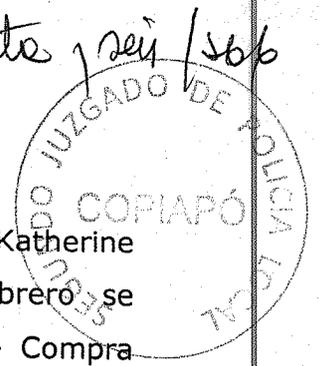


CALLEJAS BASAEZ en su calidad de consumidora presenta denuncia infraccional en contra de **CAR S.A.** representada por don **JAIME BUSTOS CASTRO** por haber incurrido en acciones que constituirían abierta infracción a las disposiciones contenidas en los artículos 3 letras d) y e); 12 y 23 de la ley 19.496. Funda su pretensión en las razones de hecho y de derecho referidas en lo expositivo de la sentencia y que se dan por reproducidas para todos los efectos legales.

QUINTO: Que, a fojas 42 don **EDUARDO MARIN CABRERA**, actuando en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** se hace parte en la denuncia deducida por doña **JANET CALLEJAS BASAEZ** por haber incurrido la denunciada en infracción a los artículos 3 letras d) y e); 12 y 23 de la ley 19.496, solicitando se condene a esta última a las sanciones máximas que contempla la ley, todo ello con costas.

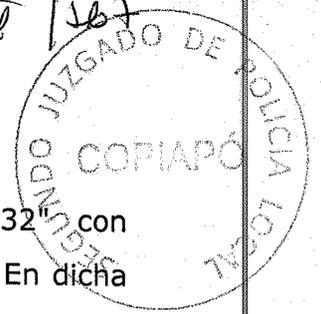
SEXTO: Que, el apoderado de la denunciada don **EDUARDO OLAVE FARA** al contestar la denuncia infraccional mediante minuta agregada a la causa a fojas 61 y siguientes, solicitó su rechazo. Luego de narrar los hechos descritos en la denuncia por la denunciante solicita que ésta sea rechazada, contravirtiendo todos los hechos que se encuentran categóricamente afirmados en la denuncia, señalando que quien tiene que acreditar la veracidad de los mismos es la propia denunciante. Posteriormente sostiene que la denunciante es cliente de Ripley desde el 8 de noviembre de 2005 a través de su tarjeta de crédito cuya numeración consigna. Que con fecha 8 de febrero de 2016 se abonó a la cuenta mencionada un pago efectuado en la Tienda Mall Alameda, Santiago con un cheque por la suma de \$503.386, documento emitido por un tercero Mariana López Ziller, Rut N° 17.535.444-1, el que al momento del cobro resultó protestado por orden de no pago por robo. Más adelante señala que la demandante desconoce dos transacciones correspondientes a compras por Inter- fono realizadas con su tarjeta Ripley los días 12 y 13 de febrero por un monto total de \$489.880. Que tomado conocimiento de la situación se desplegaron todos los análisis necesarios con la finalidad de detectar el posible fraude reclamado, lo que no fue posible establecer toda vez que se verificó que las transacciones se realizaron correctamente contando todas con las medidas de validación pertinentes, estableciéndose que al momento de efectuadas las transacciones la tarjeta no se encontraba bloqueada. Que al analizar la situación se estableció que el día 12 de febrero de 2017 a las 09:27 horas es cargada una transacción en el plástico de la denunciante correspondiente a una compra mediante interfono por un monto de \$170.440; que la dirección de despacho del producto no pertenece a la cliente

f. auto presente y seis / 566



titular de la cuenta ya que los despachos estaban a nombre de Katherine Cavieres Salazar. Que igualmente se estableció que el día 12 de febrero se efectuaron tres llamadas, la primera a las 18:43 Horas al Fono - Compra Ripley desde el celular N° 57396836, realizándose según protocolo de validación la identidad a través de la fecha de nacimiento con respuesta directa por parte del cliente. Que en dicha llamada la cliente solicita cargar al carro de compras 4 perfumes y un equipo Led de 32" con despacho a un domicilio ubicado en la Quinta Región por un monto de \$389.940 informando que la persona que recibiría el producto era doña Katherine Cavieres Salinas, informando como dirección del despacho de la compra la calle Anita Lizama N° 112, Paradero 8, Sector Chupallas, Viña del Mar. Esta operación finalmente no se concreta por cuanto el ejecutivo le informa que al tener un numero telefónico distinto al registrado y al no tener la misma dirección de despacho ingresada anteriormente en el sistema, era necesario previamente que la cliente llamara desde un teléfono fijo al 600600202, opción tarjeta Ripley para actualizar sus datos y luego de ello llamar a fono compras. Que a las 19:07 horas el Contact Center Ripley N° 600600 0202 recibió una llamada desde el celular N° 57396836, sin requerir de validación de identidad toda vez que la cliente ingresó en el teclado de su teléfono la clave única de 4 dígitos. Señala al respecto que la cliente posee clave única desde el día 3 de febrero de 2016, es decir con anterioridad a la fecha de las compras que desconoce en la denuncia, clave que le fue otorgada en la tienda Ripley de Copiapó, oportunidad en que se verificó la identidad con huella digital, con resultado exitoso en primera oportunidad, identificándose como Janet Callejas quien le comunica a la ejecutiva telefónica que se encontraba gestionando una compra de Internet con despacho a domicilio, pero que en el sistema aparece un numero telefónico antiguo por lo que necesitaba modificarlo, manteniendo su misma dirección, luego ingresa su clave única de 4 digitos con resultado exitoso, efectuada la actualización de su numero telefónico la cliente manifiesta tener como domicilio Pasaje 3 Sur A N° 1659, Santa Elvira, Comuna de Copiapó, y al requerírsele su correo electrónico indica que su mail anterior fue eliminado del sistema y que el actual es franthiare088@gmail.com. Que el mismo día a las 19:11 horas el teléfono fono compras de Ripley recepcionó una llamada desde el celular 57396836 la que fue atendida por Julio Orias; que se efectuó la validación a través de 8 preguntas (nombre completo, fecha de nacimiento, si ha solicitado que los estados de cuenta se le envíen al correo electrónico, dirección de envío de sus cuentas, uso de la tarjeta de crédito en el último mes para recargas telefónicas, si ha solicitado avance en efectivo y si ha realizado sus pagos en las últimas semanas), respondiendo la clienta siete de las ocho preguntas. Que en dicha operación la

f - cinco sesenta y siete / 1487



cliente solicitó cargar al carro de compras 4 perfumes y un Led de 32" con despacho a la Quinta Región en el domicilio señalado anteriormente. En dicha operación la cliente consulta por el envío de la confirmación de compra al móvil ingresado, luego el ejecutivo le consulta a la cliente por los números de la tarjeta, vencimiento y código de verificación entregándolos en forma correcta, por lo que el ejecutivo le consulta el número de cuotas en que se efectuaría la compra, contestándole la cliente que el número de cuotas era 6, recalando la cliente que el despacho era a la Sra. Katherine Cavieres, finalmente el ejecutivo procede a indicarle el número de la orden de compra. Que la siguiente operación se realizó el 13 de febrero de 2016 recibándose una primera llamada a las 20:17 horas al teléfono de fono compras de Ripley desde el celular 57396836, efectuándose las validaciones de identidad a través de las siguientes preguntas: nombre completo, fecha de nacimiento, si es cliente de Ripley, si recuerda la compañía de Teléfonos donde realizó recargas telefónicas el mes anterior, si recuerda la dirección laboral que dejó registrado en el sistema de Ripley y si ha realizado pagos con su tarjeta de créditos Ripley, respondiendo correctamente 6 preguntas e incorrectamente las preguntas 6 y 7. Que en dicha oportunidad la cliente señaló que deseaba comprar dos relojes con un valor de \$253.470. Al momento de contestar la pregunta N° 6 la cliente da como dirección laboral la particular luego corrige diciendo que dicho domicilio corresponde tanto al domicilio particular como laboral. Al dar una respuesta errónea la ejecutiva le pregunta si trabaja en un supermercado como cajera en la dirección de Valle de Copiapó, Depto. 517. Luego la ejecutiva le indica que la validación fue correcta por lo que le leyó las condiciones de entrega, por último la operación no se concretó ya que al consultar los números de la tarjeta bancaria con que se pretendía cancelar (tarjeta Visa), la operación fue rechazada. Que el mismo día 13 de febrero a las 21:28 horas el teléfono de compras de Ripley receptiona una llamada desde el celular 57396836, efectuadas las validaciones de identidad a través de las preguntas de validaciones que se consignan la cliente solo da una respuesta errónea la número cinco, desistiéndose de la compra de los relojes solicitados optando por cargar al carro de compras ropa para su hijo por un monto de \$170.440 con despacho incluido y cargo a la tarjeta Ripley. Indica que el despacho es a Viña del Mar, Sector Chupallas. La ejecutiva le consulta los números de la tarjeta, fecha de vencimiento y código de verificación indicando la cliente la información solicitada, estimándose correcta la validación se procede a leer las indicaciones de entrega de la compra dando posteriormente el número de la orden. Expresa el apoderado de la denunciada que para efectuar las compras que la cliente desconoce fue necesario la actualización del teléfono de contacto ingresado en la Plataforma Comercial, para ello fue

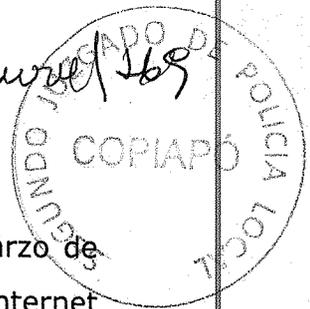
f-cunto Reseuto, ocupo / 168



solicitada la clave pin pass a través de teclado telefónico, dicha clave fue ingresada de forma correcta y correspondía a la última ingresada por la cliente el día 3 de febrero de 2016, que corresponde al último día en que realizó el cambio de clave, fecha anterior a las transacciones desconocidas verificándose su huella dactilar en el centro de Servicios de Tienda Ripley de Copiapó, cuyo resultado fue exitoso en una primera oportunidad. Que, por otro lado la cliente indicó en su desconocimiento haber hecho un pago total de la deuda el 8 de febrero de 2016, insistiendo que dicho pago se efectuó con el cheque de un tercero el que resultó protestado por orden de no pago por robo, situación que a la fecha no ha sido regularizada. Luego expresa que la cliente desconoce las transacciones realizadas con cargo a su tarjeta de crédito con fechas 12 y 13 de febrero de 2016, sin embargo indica en su formulario de desconocimiento que la tarjeta se encontraba en su poder al momento de realizarse las transacciones desconocidas. Concluye señalando que con el análisis de los antecedentes mencionados es posible determinar que el cambio del número telefónico que posibilitó las compras desconocidas por la denunciante fue validada con el ingreso de la Clave Única a través del teclado en forma exitosa, dicha clave fue ingresada el 3 de febrero de 2016 en Tienda Ripley, Copiapó, para lo cual fue necesario verificar la huella dactilar de la cliente, resultando dable señalar que es responsabilidad del cliente custodiar y mantener la confidencialidad de los datos, números y claves de su tarjeta, información que permite realizar operaciones con cargo a su línea de crédito, tomando no solo los resguardos de custodia material de la tarjeta sino también no exponerse a realizar operaciones en portales que puedan poner en riesgo el mal uso de la misma. Por último señala que el caso es sometido a un protocolo de análisis de desconocimiento mediante la revisión de diversos sistemas internos. Refiriéndose al derecho señala que su representada no ha infringido ninguna de las disposiciones legales a que hace referencia en la denuncia por lo que resulta del todo procedente rechazar la acción incoada, con costas.

SEPTIMO: Que, para los efectos de acreditar su pretensión la denunciante acompañó los documentos individualizados en el primer otrosí del libelo de fojas 31, ratificados en la audiencia de prueba y que se agregaron a la causa de fojas 1 a fojas 30 consistentes en: **a)** A fojas 1, fotocopia de recibo de pago efectuado por doña Janet Callejas Basaez con fecha 8 de febrero de 2016 por la suma de \$503.386; **b)** A fojas 2 formulario de renuncia de seguros efectuado con fecha 20 de diciembre de 2015; **c)** A fojas 3 y 4 constancias de requerimientos de fechas 22 de marzo de 2016 y 21 de abril del mismo año referidas a reclamo por transacciones desconocidas en Ripley

f - cento sesente y nueve 169



por la denunciante; **d)** Seguidilla de correo de fechas 11 al 16 de marzo de 2016 referidas a desconocimientos de las compras efectuadas por Internet Fono con fechas 12 y 13 de febrero de 2016, en ellas la ejecutiva Pamela Norambuena señala, que al revisar BT el despacho se constató que se solicitó que este fuera remitido a una persona que no es adicional del cliente y a una dirección que tampoco corresponde al cliente; que las ventas fueron cursadas telefónicamente; que la cliente actualizó los datos el día 19 de febrero cambiando el número telefónico; que el primer llamado se recibió el 12 de febrero a las 18:43 horas, solicitando comprar perfumes y un led, informándose que primero debía actualizar sus datos ya que llama desde un teléfono distinto al registrado. Que en el segundo llamado la clienta indica que necesita actualizar sus datos ya que estos no lo están desde el año 2012, se le solicita la clave única, entregando la clave correcta procediendo entonces a cambiar el número del celular y el del correo electrónico, el tercer llamado realizado el mismo día el cliente señala que actualizó los datos, llama del mismo número ingresado en ITF y compra 4 perfumes y un Led; Que el cuarto llamado se efectúa el 13 de febrero de 2016 a las 20:21 horas, solicita comprar un reloj e indica que cancelará con tarjeta bancaria, cliente no tiene registrado cuenta bancaria en sus antecedentes, por lo que se desiste de la compra. El mismo día a las 21:28 horas se produce el quinto llamado cliente indica que cancelará con tarjeta Ripley y cambia los productos por ropa para su hijo, llamando desde el número telefónico ingresado en ITF. Con fecha 16 de marzo de 2016 don Gonzalo Acuña Sepúlveda envía un correo a la ejecutiva Pamela Norambuena Leyton, indicándole que el caso le genera dudas, ya que la cliente desconoce haber efectuado un pago el día 8 de febrero de 2016, en consecuencia que ese pago fue efectuado con un cheque de un tercero, robado y adulterado; **e)** De fojas 10 a fojas 17 registros de despacho en los cuales consta que los productos adquiridos con la tarjeta de crédito Ripley de la denunciante fueron entregados a Katherine Cavieres Salinas con domicilio en calle Anita Lizana N° 112, Paradero 8 Sector Chupallas Viña del Mar, Quinta Región; **f)** A fojas 18 reclamo efectuado por la denunciante al Sernac el que fue ingresado con fecha 13 de mayo de 2016 señalando que un tercero hizo mal uso de su tarjeta, que cambiaron sus datos personales entre otros el número de teléfono sin que nunca fuera notificada de tal situación, señalando haber pagado la totalidad de su deuda con un cheque y que luego le informaron que el cheque era robado y adulterado, información que según la denunciante no sería verídica ya que el pago fue válido; **g)** A fojas 19 respuesta entregada por el Sernac a la reclamante haciéndole presente que recibieron respuesta del reclamo por la denunciada encontrándose disponible en el portal del consumidor. **h)** De fojas 20 a fojas

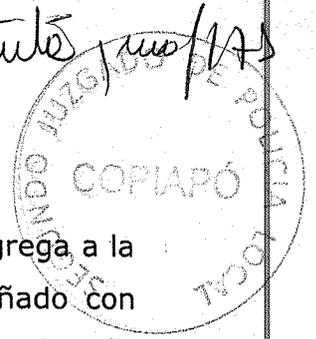
4 - cinco petente / 120



21 respuesta entregada por Ripley al Sernac señalando que el 8 de noviembre de 2005 la denunciante contrató Tarjeta Ripley con vencimiento los días 15 de cada mes; que el 19 de febrero de 2016 la Sra. Callejas Basaez realizó desconocimiento de transacción internacional realizada con su tarjeta de crédito, la primera el día 12 de febrero de 2016 por \$319.440 y la segunda el 13 del mismo mes por \$170.440; que tomado conocimiento del hecho se efectuaron los análisis para detectar un posible fraude, no resultando posible corroborar los hechos ya que la transacción fue correctamente ejecutada, contando con todas las medidas de validación pertinentes, precisando además que al momento de ejecutada la transacción la tarjeta Ripley se encontraba vigente y sin bloqueo. Que conforme al Protocolo para Transacciones Internacionales, el proceso de aceptación dispone solo la validación del número completo de la tarjeta, fecha de vencimiento y su respectivo código de verificación, que son de exclusiva responsabilidad del titular del producto, que atendidas las razones expuestas se objetó el desconocimiento, informándose la resolución al cliente con fecha 24 de marzo de 2016. Que a la fecha la cliente cuenta con una morosidad de 165 días por un monto de \$222.497 (incluye intereses y gastos por mora; **i**) A fojas 22 y 23 estados de cuenta correspondiente a los periodos marzo abril y abril mayo de 2016; **j**) Autorización de prepago por la suma de \$640.586; **k**) certificado de horario mensual de la demandada en su trabajo de Supermercado El Palomar, Sector Cajas, correspondiente al mes de febrero de 2016 observándose que el día 12 de febrero ésta cumplió turno desde las 13:30 horas a las 23:00 y el sábado 13 del mismo mes desde las 08:00 horas a las 17:30 horas. **l**) Certificado de Movistar de fecha 16 de agosto de 2016 en el cual se señala que los teléfonos de **YANETT CALLEJAS BAZAES** número 996329900 fue activado el 17 de diciembre de 2009 y el número 985026415 lo fue el 09 de abril de 2005 encontrándose ambas cuentas al día y activas; **m**) Solicitud de grabaciones efectuada por la denunciante el 4 de agosto de 2016 correspondiente a llamados de confirmación de compras realizadas los días 12 y 13 de febrero de 2016 a Ripley Internet por \$319.440 y \$170.440 respectivamente, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación, salvo los que emanan de la contraparte que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

OCTAVO: El Sernac ratifica en parte de prueba los documentos acompañados por la denunciante y demandante por el segundo otrosí el libelo de fojas 31 agregados a la causa de fojas 1 a fojas 30 los que por economía procesal no se vuelven a mencionar. Adicionalmente acompaña copia de denuncia efectuada por la afectada ante la Policía de Investigaciones con fecha 12 de agosto de

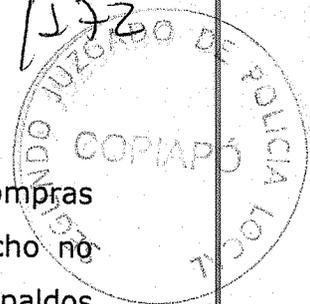
fruto detectado 10/1/17



2016 por uso fraudulento de tarjeta de crédito y débito el que se agrega a la causa de fojas 73 a fojas 77, teniéndolo el Tribunal por acompañado con citación. Igualmente acompaña un CD correspondiente a una grabación telefónica que da cuenta de los hechos materia de este proceso, el que es escuchado en la audiencia e incorporado a petición de parte al expediente dentro de tercero día a contar de la fecha de la audiencia, agregándose a fojas 92.

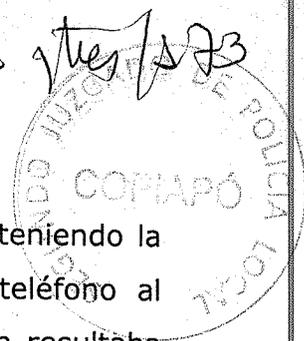
NOVENO: La parte demandada acompaña documentos consistentes en: **a) análisis desconocimiento N° ATC -0216211** el que contiene los datos de la cliente; **revisión de sistemas. 1.-** En el Sistema AURIS para validar el reclamo efectuado por la denunciante a objeto de obtener los datos necesarios para resolver el asunto debatido, se indica que la clienta desconoció dos transacciones internacionales efectuadas los días 12 y 13 de febrero de 2016 por un monto total de \$489.880, adjuntándose el ticket Auris N° 2491708-1, la cedula de identidad de la titular con fecha de emisión 28 de julio de 2016, archivo de correos de la venta efectuada a la clienta, existiendo un ticket Auris N° 67296441-1 de fecha 21 de marzo de 2016 el que fue rechazado porque las validaciones para realizar las compras efectuados por Internet Fono los días 12 y 13 de febrero resultaron positivas a la identidad de la cliente. **2.- Revisión plataforma Comercial ITF** con la finalidad de obtener datos personales de la cliente, las causas de bloqueo de su plástico y las pizarras que indiquen su comportamiento, obteniéndose datos tales como que el 8 de febrero de 2016 efectuó un prepago total a la deuda por la suma de \$503.386 en la Tienda Mall Alameda con un cheque de la cuenta corriente de doña Mariza López Ziller de la Comuna de Quilpué el que resultó protestado por robo; Que el 12 de febrero de 2016 a las 19:03 horas se recibió llamada al CCR Ripley para actualizar los datos de la cliente respecto de la dirección particular, dirección de correspondencia y correo electrónico. Que el 14 de febrero de 2016 a las 18:28 horas se ingresó pizarra autorizando el prepago de la deuda. Que se procedió a revisar el sistema Monitor a objeto de analizar el comportamiento transaccional de la clienta, observando que el 12 de febrero de 2016 a las 19:27 horas fue cargada una transacción al plástico de la denunciante correspondiente a una compra mediante Internet Fono Ripley por un monto de \$170.440, compra que también fue desconocida por la consumidora y que el día 3 de febrero se efectuaron transacciones presenciales en la Tienda Ripley de Copiapó, las que no fueron desconocidas, correspondiente a un pago efectivo y la segunda a una compra en el terminal de ventas por la suma de \$189.990. Que, el día 3 de febrero la denunciante efectuó un cambio en la clave pin pass verificando su huella digital con

fruto petuto, ves 1/172



resultado exitoso. Que al analizarse las guías de despacho de las compras desconocidas por la clienta se constató que la dirección de despacho no corresponde a la titular de la cuenta, constando de las grabaciones y respaldos que los despachos estaban a nombre de Katherine Cavieres Salinas quien además figura como cliente de Ripley con una deuda en mora por la suma de \$1.042.248, siendo su número telefónico 57396836. Que al revisar las grabaciones por el área de prevención de fraudes se solicitaron las grabaciones telefónicas con el fin de validar y analizar la gestión efectuada en las ventas correspondientes a las transacciones desconocidas por la clienta constando de éstas que durante el día 12 de febrero se efectuaron 3 llamadas, la primera a las 18:04 desde el celular 57396836 validándose la conversación al preguntarle la fecha de nacimiento, posteriormente la clienta solicitó adquirir 4 perfumes y un Led 32" con despacho a la quinta región por la suma de \$389.950, señalándose que quien recibiría el producto era doña Katherine Cavieres Salinas amiga de la clienta y quien le cuidaba la casa de veraneo, señalándose la dirección del domicilio indicando igualmente su correo electrónico franthiare088@gmail.com; que no tenía otro nombre de contacto; que la compra se iba a realizar con la tarjeta Ripley consultándosele la fecha de nacimiento, procediendo quien efectuaba la compra a modificar el número de teléfono indicado en el sistema reemplazándolo por aquel del cual estaba llamando, argumentado que el número anterior era antiguo e indicando además del número del cual llamaba otro número. Que se ingresó el nuevo teléfono y corrigió el correo electrónico, indicándosele que al no tener la misma dirección de despacho ingresada anteriormente era necesario llamar a un teléfono también registrado en la cuenta para poder cursar la compra, indicándosele que en el sistema se encontraba ingresado un número terminado en 6415. Indicándole por último el ejecutivo que no podía cursar la compra con despacho ya que primero la clienta debía llamar desde un teléfono de red fija al número 6006000202 para actualizar los datos y efectuada la modificación volver a llamar a fono compras y luego se le devolvería el llamado al número registrado. Que si bien en esta llamada no se concretó la compra, se entregaron por parte del ejecutivo antecedentes que servirían para una próxima llamada o confirmación antes del despacho, como lo es el número telefónico ingresado en la plataforma ITF. Que el mismo día a las 19:07 horas se recibió un llamado telefónico desde el mismo número, entrando el llamado por el número 600 600 0202, que no hubo validaciones ya que la clienta ingresó en el teclado de su teléfono la clave única de 4 dígitos, que se identificó como Janet Callejas y comentó que estaba gestionando una compra de Internet con despacho a domicilio; que cuando indicó la numeración de su teléfono apareció en el sistema un número antiguo

evento patente ytes/1873



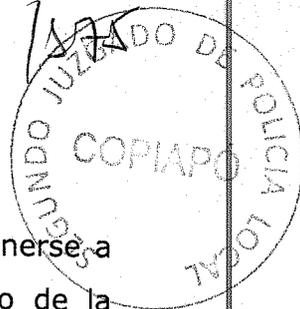
del año 2012 ó 2013 por lo que llamó para modificarlo pero manteniendo la misma dirección, que luego ingreso su clave única en el teclado del teléfono al momento de escuchar la grabación, indicándose que la verificación resultaba exitosa. Que la clienta indicó cual era su número antiguo modificándolo por el número desde el cual estaba haciendo la llamada, señaló como domicilio Pasaje 3 Sur A N° 1659, Población Santa Elvira, Comuna de Copiapó indicando como nuevo correo el señalado anteriormente. Que en esta llamada se verificó la identidad de la clienta por medio del ingreso de la clave única de 4 dígitos en el teclado del teléfono. Que a las 19:11 horas se recepcionó un tercer llamado telefónico desde el mismo número validándose la identidad mediante preguntas correspondientes al Rut, nombre completo, fecha de nacimiento, envío del estado de cuentas a correo electrónico, dirección de envío de las cuentas, utilización de la tarjeta para recargas telefónicas, solicitud de avances en efectivo y pago de cuentas durante la semana siendo todas las respuestas correctas menos la ultima. Que la clienta solicitó cargar al carro de compras 4 perfumes y un Led de 32 " con despacho a un domicilio en la quinta región, monto total de la compra \$319.440 despacho incluido, confirmó la dirección de despacho en la quinta región, preguntó si la información la enviarían a su correo electrónico, señalándosele que el despacho se concretaría el día 15 de febrero de 2016. Que el ejecutivo le preguntó a la clienta por los números de la tarjeta, vencimiento y código de verificación, indicando esta la información correctamente, se le consulto el numero de cuotas a pagar, señalando que serían 6, recalando que quien recibiría el despacho era doña Katherine Cavieres e indicándole el ejecutivo el N° de orden de compra. Posteriormente analiza las compras efectuadas el día 13 de febrero de 2016, señalando que durante ese día se recepcionaron 2 llamadas, la primera a las 20:27 horas desde el mismo celular que se habían realizado el día anterior, se le efectuaron 7 preguntas de validación consistentes en: nombre completo; fecha de nacimiento; Si era cliente de Ripley; si recordaba la Cía. de Teléfonos donde realizó recargas el mes anterior; dirección laboral que dejó registrada en Ripley. Si registra pagos en Ripley durante la semana, que las primeras 4 respuestas fueron correctas y las dos últimas incorrectas ya que el domicilio laboral de la denunciante era la de un Supermercado y además efectuó un prepago el 8 de febrero con cheque el cual está mencionado y no ha sido desconocido por la cliente en el formulario de desconocimiento. Posteriormente se detalla la conversación grabada y se concluyó señalando que la venta no pudo ser realizada porque las tarjetas bancarias Visa cuyos números indicó fueron rechazadas por el sistema. El segundo llamado se realizó a las 21:28 horas desde el mismo celular, se le hicieron 6 preguntas de validación de identidad consistentes

f - cunto petuto y cunto / 124



en: nombre completo; fecha de nacimiento; si solicitó tarjeta adicional a su cuenta Ripley; Último pago realizado en Ripley con tarjeta Ripley; Color de la tarjeta y, si había comprado con la tarjeta Ripley en punto ticket .cl durante el mes, habiendo dado la cliente una respuesta errónea en cuanto a la fecha de su nacimiento y en lo referente a la pregunta cinco relacionada con el color de la tarjeta demostró inseguridad en su declaración, procediéndose no obstante a la venta señalándole que la orden de compra correspondía a la N° 7789797-. Posteriormente el documento muestra la imagen de un cheque girado por \$504.306 a la orden de Ripley y un protesto presuntamente del cheque el cual resulta poco legible en el que se consigna que el documento fue protestado por orden de no pago por robo, señalándose que el cheque debe ser regularizado debido a que el monto se encuentra rebajado en el saldo adeudado en la cuenta de la cliente Calleja Basaez. En el párrafo denominado **Análisis y conclusiones del caso** se determina que para efectuar la compra fue necesario la actualización del teléfono de contacto ingresado en la Plataforma Comercial, para lo cual se solicitó la clave pin pass la que fue ingresada correctamente a través del teclado del teléfono de quien efectuaba la llamada destacándose que la clave pin pass había sido registrada por la clienta recién el día 03 de febrero de 2016, que ese mismo día se verificó la huella dactilar de la cliente en el Centro de Servicios de la Tienda Ripley Copiapó, siendo el resultado exitoso; que la cliente desconoció haber hecho un pago total de la deuda el día 8 de febrero de 2016 el que fue efectuado con un cheque que resultó protestado por orden de no pago por robo; que igualmente desconoció las transacciones realizadas con su tarjeta los días 12 y 13 de febrero de 2016 a través de Internet Fono Ripley por un monto de \$428.880 en circunstancia que mantenía en su poder la tarjeta al momento de realizarse las transacciones, que los días señalados se realizaron 2 compras vía telefónica en Ripley por el monto señalado con despacho a calle Anita Lizana N° 112, Paradero 8 Chupallas, V Región, siendo la dirección de despacho distinta de la dirección que la cliente mantiene indicada en la Plataforma Comercial ITF. Por todo lo expuesto se da como resolución final a los desconocimientos, que es posible determinar que el cambio de número telefónico que posibilitó las compras desconocidas por la clienta, realizadas el 12 y 13 de Febrero de 2016 a Través de Internet Fono Ripley por un monto de \$489.880 fue validado con el ingreso de la Clave Única (pin pass) a través del teclado en forma exitosa, que dicha clave fue ingresada el 3 de febrero de 2016 en la tienda Ripley para lo cual verificó la huella dactilar de la clienta, señalando que es responsabilidad del cliente custodiar y mantener la confidencialidad de los datos, números y claves de su tarjeta que permitan realizar operaciones con cargo a su línea de crédito tomando no solo los

f-cunto petuto y curo / 1875



resguardos de custodia material de la Tarjeta, sino también no exponerse a realizar operaciones en portales que puedan poner en riesgo el uso de la misma; **b)** A fojas 85 y 86 formulario de desconocimiento efectuado por la denunciante respecto de las compras efectuadas por Internet Telefónico los días 12 y 14 de febrero de 2016 por las sumas de \$319.440 y \$170.440 respectivamente, que dichas compras no fueron efectuadas por ella ni autorizadas, que no fueron hechas por nadie con su conocimiento o consentimiento, que la tarjeta con que presuntamente se efectuaron las compras estaban en su poder al momento de las transacciones, verificándose y aprobándose la identidad de la reclamante, teniéndose los documentos por acompañados con citación.

DECIMO: Que, el Sernac solicitó como medio probatorio se oficiara a la empresa **CAR S.A.** para que entregue copia de los protocolos de modificación de datos personales de los clientes y de las grabaciones telefónicas de los días 12 y 13 de febrero de 2016 despachándose el oficio peticionado copia del cual quedó agregado a los autos a fojas 91.

DECIMO PRIMERO: A fojas 151 el abogado y apoderado de la denunciada cumpliendo lo ordenado por el Tribunal a petición del Sernac acompañó documentos consistentes en: **a)** informe relativo a las compras efectuadas por **CALLEJAS BASAEZ** y, **b)** Informe de Procedimiento de Actualización de Datos Personales los que se agregaron a la causa de fojas 109 a fojas 150.

DECIMO SEGUNDO: Que, de los elementos probatorios se puede concluir, que la denunciante Callejas Basaez es titular desde el año 2005 de una Tarjeta de Crédito Ripley, que el día 3 de febrero de 2016 concurrió a la tienda Ripley y de manera presencial procedió a cambiar su clave pin pass de 4 dígitos; que el 8 del mismo mes pagó el total adeudado mediante un cheque de la cuenta corriente de un tercero el que habría sido protestado por orden de no pago por robo. Que, los días 12 y 13 de febrero de 2016 se realizaron transacciones por Internet Fono con la tarjeta de crédito de la denunciante por un valor total de \$489.880, despachándose los productos adquiridos a un domicilio ubicado en la quinta región que no es el domicilio registrado por la cliente.

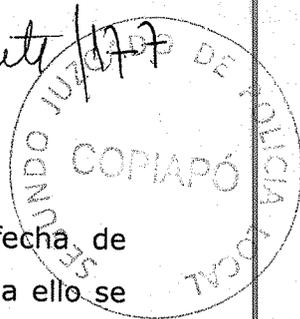
DECIMO TERCERO: Que, de los antecedentes acompañados, en especial el documento aportado por la demandada y agregado de fojas 78 a fojas a 87 denominado: "Actualización de Datos Personales", es posible concluir que la actualización de los datos personales de la Sra. Callejas Basaez consistentes en cambio de teléfono y de correo electrónico que posibilitaron las

4 - cinco setenta y seis J.A.P.



transacciones desconocidas por ésta, fueron **facilitados** por ejecutivos de la denunciada permitiendo a una tercera persona ejecutar las compras. En efecto consta del documento mencionado que el día 12 de febrero desde un teléfono celular que no estaba registrado se realizaron al Fono Compras Ripley 3 llamadas telefónicas a las 18:43 horas; a las 19:07 horas y a las 19:11 horas. En el primer llamado quien señaló ser la clienta validó su identidad mediante su fecha de nacimiento solicitando cargar a su carro de compras diversos productos, entregando para el despacho un domicilio distinto al que mantenía en el sistema, señalando la identidad de la persona que los recibiría así como el número telefónico de contacto, el cual extrañamente era el mismo desde el cual se efectuaba el llamado y no estaba registrado en los antecedentes de la clienta procediendo en el acto a entregar un nuevo correo electrónico, preguntando si podía dar otro nombre de contacto lo que no fue aceptado. Que igualmente la clienta solicitó le dieran el número de teléfono que mantenía registrado en el sistema el que le fue entregado por el ejecutivo procediendo ésta a rectificarlo entregando como nuevo número aquel desde el cual llamaba. Que se le indicó que previo a cursar la venta, y atendido a que el despacho de los productos se concretaría en un domicilio diferente necesario resultaba llamar a otro número telefónico que mantenía registrado en la cuenta, indicándole el ejecutivo el número porque la cliente lo desconocía, negándose sin embargo la compra e indicándole que debía llamar desde un **teléfono red fija** al 600 600 0202 y actualizar sus datos. En la segunda llamada no hubo validación de datos porque la cliente ingresó en el teclado del **teléfono móvil** la clave pin pass de 4 dígitos procediendo en el curso de la conversación a cambiar el número telefónico que el ejecutivo le había entregado en la conversación anterior modificándolo por el número telefónico del móvil desde el cual llamaba. Por último, en el tercer llamado efectuado desde el celular ingresado en la cuenta se le hicieron 8 preguntas de validación, contestando incorrectamente la última pregunta referida a haber efectuado esa semana algún pago en su cuenta, cosa que negó, pese a haber realizado 3 días antes a esa fecha un pago superior a los \$500.000, no obstante ello se realizó la compra exitosamente por un valor de \$319.440 despacho incluido a un domicilio distinto a aquel registrado y para ser entregados los productos adquiridos a una tercera persona. El día 13 de febrero desde el teléfono celular ingresado el día anterior se realizaron dos llamadas telefónicas a las 20:27 horas y a las 21:28 horas efectuándose en la primera ocasión a quien llamaba 7 preguntas de validación, contestando incorrectamente dos de ellas relacionadas a su dirección laboral y a pagos realizados esa semana a su tarjeta Ripley, desistiéndose de continuar el proceso de la compra. En el 2º llamado se le hicieron 6 preguntas de

f. cuto petunta y puto 177



validación, respondiendo erróneamente dos, la referente a su fecha de nacimiento y la relacionada al color de su tarjeta de crédito, peso a ello se efectuó la compra por un valor de \$170.440.

DECIMO CUARTO: Que, no habiendo la denunciante efectuado las transacciones que impugna mediante esta acción judicial, corresponde al proveedor acreditar que cumplió con el deber de seguridad consagrado en el artículo 3 letra d) de la ley 19.496, adoptando las medidas necesarias para que el consumidor no sea víctima de fraude, y según se ha detallado en el considerando anterior este deber de seguridad no se cumplió adecuadamente lo que posibilitó las transacciones fraudulentas. La jurisprudencia ha estimado que el deber de evitar los riesgos que pudieran afectarle al consumidor debe interpretarse en su favor, ya que resultaría injusto que la falta de seguridad en la prestación del servicio sea asumida por quien resulta perjudicado, debiendo además considerarse que quien se beneficia con la venta es el responsable del daño.

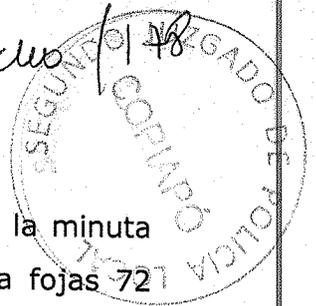
DECIMO QUINTO: Que, habiéndose entregado telefónicamente como hemos visto, datos personales de la titular de la cuenta a una desconocida por un ejecutivo de la denunciada lo que posibilitó que la tercera efectuara el cambio de alguno de esos datos -teléfono y correo electrónico- lo que posibilitó la compra de productos en dos ocasiones diferentes por quien no era titular de la tarjeta, se entiende configurada la infracción al artículo 23 de la ley 19.496 al no adaptar la denunciada las medidas de seguridad tendientes a evitar que la consumidora fuera víctima de algún fraude, causándole menoscabo, el que debe ser reparado en los términos del artículo 3 letra e) del cuerpo legal citado.

DECIMO SEXTO: Que, el resto de la prueba rendida en nada logra alterar la conclusión a la que se arribó.

III.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL.

DECIMO SEPTIMO: Que, en el primer otrosí del libelo de fojas 31, fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional doña **JANET CALLEJAS BASAEZ** demanda civilmente, solicitando se condene a la demandada **CAR S.A.** al pago de \$640.586 por concepto de daño emergente correspondiente al cobro que le están efectuando por los productos cuya compra desconoció oportunamente y \$500.000 a título de daño moral.

f. auto petente, auto 1/18



DECIMO OCTAVO: Que, al contestar la demandada en el otrosí de la minuta acompañada en la audiencia y agregada a los autos de fojas 61 a fojas 72 controvierte todos y cada uno de los hechos en que la demandante funda su acción pidiendo que solamente se tengan por establecidos aquellos hechos que expresamente sean reconocidos por su parte. Conforme a ello rechaza la procedencia de la acción indemnizatoria, subsidiariamente y para el evento que se estime dar lugar a la pretensión intentada, señala que solo podrá acogerse el daño que se prueba como directo y cierto consecuencia necesaria del obrar deficiente de su representada. Que respecto del "daño directo" que se demanda darse lugar si es acreditado lo mismo en lo referente al daño moral.

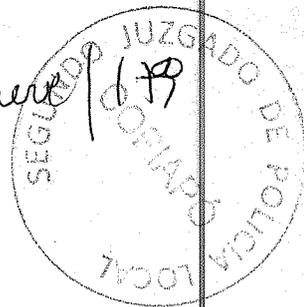
DECIMO NOVENO: Que, de los elementos probatorios referidos se desprende que no se logró acreditar que las compras efectuados por Internet Fono Ripley los días 12 y 13 de febrero de 2016 hayan sido realizadas por la actora quien las desconoció como consta de los documentos agregados a la causa que se han analizado y denunció el hecho ante la Policía de Investigaciones como consta del documento agregado de fojas 73 a fojas 77, sin perjuicio de ello la entidad acreedora las incorporó en los estados de cuenta de la actora como consta de las copias de estados de cuenta agregados a fojas 23 y a fojas 24.

VIGESIMO: Que, consta de los dichos de la actora y de los documentos acompañados por ésta a la causa, que no ha pagado la deuda derivada de las compras que se le imputan ascendentes a \$489.840 lo que no obsta a que la demandada continúe con las gestiones de cobro destinadas a obtener el pago de su acreencia, motivo por el cual se accederá al daño material demandado, tal como se expondrá en la parte resolutive de la sentencia.

VIGESIMO PRIMERO: Que, basta con ponerse un momento en la situación de la demandante para entender la afectación emocional que le provocó el verse enfrentado al cobro de productos que nunca adquirió, sin que se le haya ofrecido una solución adecuada y oportuna a la situación, debiendo necesariamente haber sufrido un padecimiento psíquico, que le ha generado aflicción, daño que debe ser reparado, razón por la cual se acogerá este ítem en la forma que se señalará en lo resolutive.

Por estas consideraciones, lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 18.287, lo estipulado en los artículos 3 letras a) ,d), e) y 12, 23 y 27 de la ley 19.496, artículos 2314 y 2316 del Código Civil

f. cinco setenta y nueve



RESUELVO:

- 1° Que **SE RECHAZA** la objeción documentaria deducida por la demandada a fojas 95.

- 2° Que se **ACOGE** la denuncia infraccional presentada por doña **JANET CALLEJAS BASAEZ**, Cedula de Identidad N° 12.625.941-7, domiciliada en calle Escollar Sur N° 1420, El Palomar, Comuna de Copiapó, por lo principal del libelo de fojas 31 y por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por su Director Regional don **EDUARDO MARIN CABRERA** en lo principal de la presentación de fojas 42 en contra de **CAR S.A.** persona jurídica de su giro representada por don **JAIME BUSTOS CASTRO**, ambos domiciliados en esta ciudad calle Maipú N° 110, condenándose a la denunciada al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha efectiva del pago, por haber incurrido en la infracción a que se refieren los artículos 12 y 23 de la ley 19.496. Si no pagare la multa dentro del plazo legal de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de esta sentencia, sufrirá el representante legal de la condenada o quien lo subrogue o reemplace en sus funciones, por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

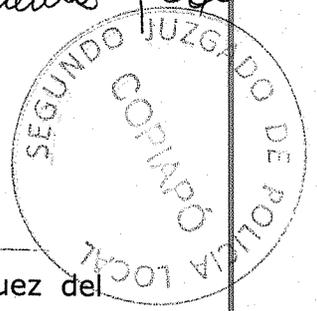
- 3° Que **SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña **JANET CALLEJAS BASAEZ** en contra de **CAR S.A.**, representada legalmente por don **JAIME BUSTOS CASTRO**, solo en cuanto se condena a esta ultima a pagar a la demandante la suma de **\$489.880** (cuatrocientos ochenta y nueve mil ochocientos ochenta pesos por concepto de **daño material** y la suma de **\$ 150.000** (ciento cincuenta mil pesos) a titulo de **daño moral**.

- 4° Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la ley 19.496 las cantidades expresadas deberán pagarse debidamente reajustadas según la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que se produzca su pago efectivo.

- 5° Que no se condena en costas a la demandada por no haber resultado totalmente vencida.

NOTIFIQUESE

f. Cinto oculto / 280



Rol N° 4801/2016./

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARIA JOSE HURTADO KTEISHAT**, Secretaria (s).

A large, stylized handwritten signature in black ink, written over the text of the document.

Foja: 0
Cero

C.A. de Copiapó

Copiapó, doce de julio de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes y con lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley N° 18.287 y 50 B de la Ley N° 19.490, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada, de seis de marzo de dos mil diecisiete, escrita a fojas 159 y siguientes, **CON DECLARACIÓN** que la multa infraccional que se impone, se reduce a Tres Unidades Tributarias Mensuales.

Regístrese y devuélvase.
N°Policía local-22-2017.

Antonio Mauricio Ulloa Márquez
Ministro(P)
Fecha: 12/07/2017 14:57:55

Mirta Angelica Lagos Pino
Ministro
Fecha: 12/07/2017 14:57:56

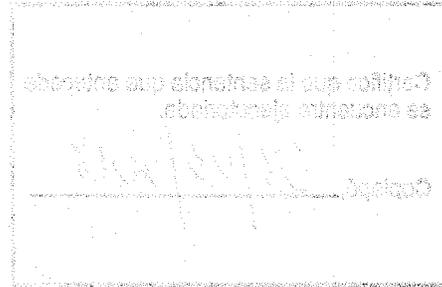
Carlos Hermann Meneses Coloma
Fiscal
Fecha: 12/07/2017 14:57:56



EQHKBVYDMX

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Copiapó integrada por Ministro Presidente Antonio Mauricio Ulloa M., Ministra Mirta Lagos P. y Fiscal Judicial Carlos Hermann Meneses C. Copiapo, doce de julio de dos mil diecisiete.

En Copiapo, a doce de julio de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



[Faint handwritten signature or mark]



EQHKBVYDMX

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
Durante el período del 14 de mayo de 2017 al 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y Antártica Chilena sumar 1 hora. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas.