

Rol N° 53.714-2018 P.-

MACUL, a veintisiete de Noviembre de dos mil dieciocho.-

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

A fs. 1 y siguientes, querella por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por ELEAZAR HERNANDEZ GONZALEZ en contra de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. representada legalmente por MICHEL AWAD BAHNA; a fs. 5 y siguientes, Parte denuncia N° 92 de fecha 03.06.2018 interpuesta por Eleazar Hernández González por el delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito y débito Ley 20.009 sobre uso de tarjeta de créditos; a fs. 7, poder simple otorgada por don Eleazar Hernández González a Sylvia de las Mercedes Guzmán Vergara; a fs. 8, fotocopia simple de carta de fecha 13.08.2018 remida por Lider Servicios Financieros al Sernac; a fs. 9 y siguientes, fotocopia simple de Formulario de Aviso y Declaración de Siniestro N° 357674 de fecha 03.06.2018 interpuesta por Eleazar Hernández González; a fs. 13 y siguientes, fotocopia simple de diversos estados de cuenta de tarjeta de crédito emitido por Lider a nombre de Eleazar Hernández González; a fs. 21, 21 vta., 30 vta., y 31, declaración indagatoria de ELEAZAR ANTONIO HERNANDEZ GONZALEZ, C.I. N° 7.542.555-4, nacional, chileno, edad 59 años, casado, tapicero, domiciliado en Pje. Maipú N° 5451, Macul; y de los testigos, LUIS ENRIQUE OLIVARES OLIVARES, C.I. N° 7.192.042-9, nacional, chileno, casado, edad 64 años, jardinero, domiciliado en Vía Láctea N° 4407, Macul; y MONICA ESTER JARA HERRERA, C.I. N° 11.666.874-2, nacional, chilena, soltera, edad 48 años, operaria, domiciliada en Los Cometas N° 4201-J, Macul; a fs. 23 y 24, declaración indagatoria por escrito por parte de Luis Felipe Peuriot Canterini en representación de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.; a fs. 30 y siguientes, acta de comparendo de contestación y prueba; a fs. 32 y siguientes, copia simple de 23 voucher o comprobante de transacciones correspondientes a los montos y compras objetadas por el Sr. Eleazar Hernández González y realizadas con su tarjeta Lider Mastercard; demás antecedentes y;

CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LAS TACHAS:

1.- Que la parte querellante de ELEAZAR ANTONIO HERNANDEZ GONZALEZ presentó a lo(a)s testigos LUIS ENRIQUE OLIVARES OLIVARES y MONICA ESTER JARA HERRERA, ambos testigos tachados por la parte



querellada por la causal establecida en el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, ya que la declaración de lo(a)s testigos, éstos indican ser amigos de la parte que lo presenta, es decir del querellante Eleazar Hernández González.

2.- Que evacuado el traslado correspondiente, la parte querellante señala que él no tiene relación de amistad con los testigos, sino que son solo conocidos.

3.- Que a juicio de este Sentenciador estima que corresponde acoger las tachas deducidas en contra de lo(a)s testigos LUIS ENRIQUE OLIVARES OLIVARES y MONICA ESTER JARA HERRERA, por encontrarse acreditado en autos la relación de amistad de ambos con la parte querellante ELEAZAR HERNANDEZ GONZALEZ, causal que queda comprendida dentro del artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil. Sin perjuicio de lo anterior, este Sentenciador se reserva su facultad de darle valor al testimonio de lo(a)s testigos como base de presunción judicial.

EN LO INFRACCIONAL:

4.- Que a fs. 1 y siguientes, rola querella por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deducida por ELEAZAR HERNANDEZ GONZALEZ en contra de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. representada legalmente por MICHEL AWAD BAHNA, que puso en conocimiento del Tribunal, infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

5.- Que a fs. 21 y 21 vta., rola declaración indagatoria de ELEAZAR ANTONIO HERNANDEZ GONZALEZ quien exhortado a decir la verdad expone que, hace diez años aproximadamente que él es el titular de la tarjeta de crédito Presto, del cual no tiene tarjetas adicionales, tarjeta que ocupa para realizar compras y para pagar el seguro del vehículo. Es del caso que en el mes de Marzo del año 2018 en momentos en que se acercó a una caja del supermercado Líder a pagar el seguro automotriz y una cuota respectiva del mes de Febrero, la cajera le indicó que tenía una deuda pendiente por la suma de \$ 675.000.- aproximadamente, correspondiente a diversas compras de juegos de internet en dólares realizadas entre el día 24 de Enero de 2018 hasta el día 15 de Febrero de 2018, compras que se cargaron a su tarjeta de crédito Presto, haciendo presente que él jamás ha realizado esas compras, ni ha prestado su tarjeta para ello ni ha autorizado a persona alguna a efectuar las referidas compras, además de indicar que dicha tarjeta jamás se le perdió. Que a raíz de lo anterior, entregó a Presto la

tarjeta antigua que se imagina que se bloqueó, haciéndole entrega de una tarjeta de crédito nueva. Que considerando los hechos ocurridos, realizó un reclamo verbal en Presto del supermercado Líder de Vespucio con Departamental, del cual obtuvo una respuesta hace unos meses en donde la querellada le informó que no se acogía el reclamo presentado por su persona. Que a la fecha, sólo ha pagado mensualmente las cuotas de compras que efectivamente ha realizado, además del respectivo seguro automotriz; sin embargo, la deuda por la compra de esos juegos de internet no la ha pagado ya que él no realizó dichas compras ni ha autorizado el uso de la misma, por lo que actualmente existe una deuda suma inicial de \$ 675.000.- la que ha aumentado a la suma de \$ 1.080.000.- por los correspondientes reajustes e intereses.

6.- Que a fs. 23 y 24 rola declaración indagatoria por escrito por parte de Luis Felipe Peuriot Canterini en representación de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A., el cual señala que en relación a los hechos denunciados, indica que el querellante es titular de una tarjeta Lider Mastercard que fue contratada con fecha 17 de Agosto de 2014. El querellante presentó un reclamo telefónico con fecha 01 de Abril de 2018 indicando que se habían verificado una serie de transacciones con su tarjeta (compra de juegos en línea) las que desconoce y rechaza. Producto de lo anterior, la querellada procedió a realizar un análisis de los antecedentes, en donde se verificó que los cargos objetados por éste eran 23 transacciones del 27 de Enero al 15 de Febrero de 2018 y que éstas habían sido realizadas con la tarjeta titular del querellante, correctamente y de acuerdo al procedimiento de seguridad establecido, por lo que se procedió a rechazar su reclamo. Indica que para realizar una compra por internet de manera internacional, el titular debe ingresar el número de la tarjeta de crédito, la fecha de vencimiento que está en la tarjeta y el código CVV2 que se encuentra al reverso de la misma. El resguardo de esos datos naturalmente es de exclusiva responsabilidad del cliente y titular de la tarjeta; en ese sentido, la transacción formalmente se encuentra correcta y ajustada a los procedimientos y por esa razón si es que el querellante insiste en desconocer las transacciones debe comunicarse con los proveedores directamente, esto es, Microsoft y Google. En virtud de lo anterior, la querellada no ha infringido la Ley 19.496 y ha dado cumplimiento cabalmente a sus disposiciones.

7.- Que a fs. 30 y siguientes, rola acta de comparendo de contestación y prueba con la asistencia de la parte querellante de ELEAZAR HERNANDEZ GONZALEZ, quien comparece por sí, y del apoderado de la parte querellada de



SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.,
abogado KARIN ROSENBERG DUPRE.-

La parte querellante ratifica en todas sus partes la querella infraccional deducida a fs. 1 y siguientes de autos.

La parte querellada contesta la querella infraccional de autos, solicitando el rechazo de la misma al tenor de la declaración indagatoria presentada por la querellada que rola a fs. 23 y 24 de autos, solicitando que se tenga dicho escrito como parte integrante de este comparendo. Junto con esto, se precisa que las transacciones realizadas con la tarjeta de crédito Lider Mastercard del querellante corresponden a 23 transacciones internacionales de juegos en línea referentes a Xbox de Microsoft, y zeyang de google realizadas entre el día 27 de Enero de 2018 y 15 de Febrero de 2018, las que fueron realizadas con todas las medidas de seguridad requeridas para dichas transacciones esto es número de la tarjeta de crédito, fecha de vencimiento que ésta trae impresa y el código CVV2 que está en el reverso. Por consiguiente, la querellada solicita el rechazo de la presente querella.

8.- Que la parte querellante de ELEAZAR HERNANDEZ GONZALEZ para acreditar su versión en los hechos presentó a las testigos lo(a)s testigo(a)s LUIS ENRIQUE OLIVARES OLIVARES y MONICA ESTER JARA HERRERA, quienes fueron tachados por la parte querellada, cuyas tachas han sido acogidas; sin perjuicio de lo anterior, este Sentenciador se reserva su facultad de darle valor a los testimonios de las testigos como base de presunción judicial. En lo substancial, el testigo LUIS ENRIQUE OLIVARES OLIVARES declaró que el querellante le contó de que el año 2017 le habían clonado su tarjeta de crédito Líder, ignora la forma en que ocurrió dicha clonación. Que a raíz de la referida clonación vio al querellante muy afectado emocionalmente. Por otra parte, la testigo MONICA ESTER JARA HERRERA declaró que el querellante le contó de que en Febrero o Marzo del año 2018, al llegar de sus vacaciones, se percató de que le habían clonado su tarjeta de crédito Líder referente a una compra de juegos, que él no lo habría realizado; sin embargo, ignora la forma en que ocurrió dicha clonación. Que a raíz de la referida clonación vio al querellante muy afectado emocionalmente.

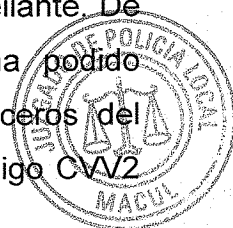
9.- Que la parte querellante de ELEAZAR HERNANDEZ GONZALEZ para acreditar su versión en los hechos acompañó a fs. 5 y siguientes, Parte denuncia N° 92 de fecha 03.06.2018 interpuesta por Eleazar Hernández González por el delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito y débito Ley 20.009 sobre uso de tarjeta de créditos; a fs. 7, poder simple otorgada por don Eleazar Hernández González a Sylvia de las Mercedes Guzmán Vergara; a fs. 8, fotocopia simple de

carta de fecha 13.08.2018 remida por Lider Servicios Financieros al Sernac; a fs. 9 y siguientes, fotocopia simple de Formulario de Aviso y Declaración de Siniestro N° 357674 de fecha 03.06.2018 interpuesta por Eleazar Hernández González; y a fs. 13 y siguientes, fotocopia simple de diversos estados de cuenta de tarjeta de crédito emitido por Lider a nombre de Eleazar Hernández González; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

10.- Que la parte querellante de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. para acreditar su versión en los hechos acompañó a fs. 32 y siguientes, copia simple de 23 voucher o comprobante de transacciones correspondientes a los montos y compras objetadas por don Eleazar Hernández González y realizadas con su tarjeta Lider Mastercard; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

11.- Que de los elementos de convicción referidos en los considerandos anteriores se desprende un conjunto de presunciones judiciales que apreciados en forma legal y de acuerdo a las Reglas de la Sana Crítica, permiten a este Sentenciador dar por establecido en autos que, el Sr. ELEAZAR HERNANDEZ GONZALEZ es titular de una tarjeta de crédito Líder Mastercard; que entre los días 24 de Enero de 2018 y 15 de Febrero de 2018 se realizaron 23 transacciones internacionales con la tarjeta de crédito Líder Mastercard del Sr. Hernández referente a compras de juegos en línea de Microsoft Xbox y Zeyang Google, compras ascendentes a la suma de \$ 803.594.-, monto que no ha sido pagada por el querellante, y el cual ha aumentado con los respectivos reajustes e intereses.

12- Que a juicio de este Sentenciador, de lo expuesto precedentemente se colige en forma irredarguible que no se encuentra fehacientemente acreditado en autos la efectividad de los fundamentos de la querella de autos ni la responsabilidad de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. representada legalmente por MICHEL AWAD BAHNA, en los hechos objeto de la querella de autos, en atención a que de acuerdo a los antecedentes del proceso no se ha acreditado en autos que SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. haya actuado de manera negligente en el resguardo en la mantención de fondos de la tarjeta de crédito Líder Mastercard del Sr. Eleazar Hernández González, ni que no haya adoptado las medidas necesarias de seguridad a fin de evitar un actuar de terceros en el posible fraude electrónico en perjuicio del querellante. De igual modo, a juicio de este Organo Jurisdiccional tampoco se ha podido establecer si efectivamente el Sr. Hernández no hizo entrega a terceros del número de su tarjeta de crédito, ni la fecha de su vencimiento ni el código CVV2



impresa al reverso de la tarjeta, información necesaria para aprobar las transacciones internacionales realizadas por internet, habida consideración que esos datos son de exclusiva responsabilidad de los clientes y titulares de la tarjeta, en el caso de autos, del Sr. Eleazar Hernández González, sin que a la empresa querellada por tanto le conste que el Sr. Hernández haya sido víctima de una acción delictual.

Por otra parte, el artículo 3° letra d) de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores establece el derecho en la seguridad del consumo el cual protege al consumidor cuando la seguridad en el consumo del servicio falla a causa de la negligencia del proveedor. En el caso de autos, el mecanismo de seguridad para que el cliente realice una compra internacional por internet y a su vez la querellada apruebe dicha transacción, es necesario que el cliente ingrese el número de su tarjeta de crédito, su fecha de vencimiento y el código CVV2 impresa en el reverso de la tarjeta; sin embargo, el querellante no acompañó al proceso antecedentes que permitan tener por acreditado alguna negligencia por parte del proveedor que haya provocado 23 transacciones internacionales por el monto de \$ 803.594.-,.- efectuadas con la tarjeta de crédito Líder Mastercard del querellante, ni tampoco acompañó documentos que permitan probar la intervención de un tercero en la mencionada transferencia.

Por consiguiente, de los hechos descritos en el proceso, este Tribunal no advierte que SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. haya tenido algún tipo de comportamiento negligente que comprenda una infracción a la Ley del Consumidor que afecte la seguridad en el consumo del servicio por parte de querellante, o que con su actuar le haya ocasionado algún menoscabo a su persona, por lo que este Sentenciador llevará a no dar lugar a la querella de autos en atención a que nadie puede ser condenado si el Tribunal que lo juzga, no adquiere el íntimo convencimiento de su participación y responsabilidad en los hechos denunciados.

13.- Que no hay otros antecedentes que ponderar.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo dispuesto en la Ley 15.231, orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 1,3,7, 14 y 17 de la Ley 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y lo dispuesto en la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE RESUELVE:

EN CUANTO A LAS TACHAS:

A.- Que ha lugar a las tachas opuestas a fs. 30 vta. y 31 por la parte querellada de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. en contra de lo(a)s testigos LUIS ENRIQUE OLIVARES OLIVARES y MONICA ESTER JARA HERRERA por las consideraciones expuestas en el párrafo N° 3 del presente fallo; sin perjuicio que este Sentenciador hizo uso de su facultad de darle valor al testimonio de lo(a)s testigos como base de presunción judicial.

EN LO INFRACCIONAL:

B.- Que no ha lugar a la querella de fs. 1 y siguientes de autos, deducida por ELEAZAR HERNANDEZ GONZALEZ en contra de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. representada legalmente por MICHEL AWAD BAHNA, por las razones expuestas en el párrafo pertinente de esta sentencia.

C.- Que por haber existido motivo plausible para litigar, cada parte pagará sus costas.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, DESE COPIA Y ARCHIVENSE EN SU OPORTUNIDAD.

Sentencia dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-

ROL N° 53.714-2018 P





MACUL, A VEINTE DE DICIEMBRE DE DOS MIL DIECIOCHO.-

Certifico que la sentencia definitiva de fs. 55 y siguientes de autos se encuentra firme y ejecutoriada.-


GASTÓN MONSALVES PONCE
SECRETARIO TITULAR

MACUL, A VEINTE DE DICIEMBRE DE DOS MIL DIECIOCHO.-

VISTOS: Atendido el mérito de los antecedentes, se resuelve: Oficiese al Servicio Nacional del Consumidor en conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 letra e) y 58 bis de la Ley N° 19.496 y archívese la causa.

NOTIFIQUESE

NOTIFIQUESE

Resolución dictada por ~~don~~ JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-

ROL N° 53.714-2018 P.-

MACUL A VEINTE DE DICIEMBRE DE DOS MIL DIECIOCHO
CERTIFICO QUE SE DESPACHO NOTIFICACIÓN
POR CARTA CERTIFICADA DE LA RESOLUCION
- ELEAZAR HERNANDEZ G..
- LUIS PEURIOT C./ KARIN ROSENBERG D./ GONZALO FRELIJ
V./ JAVIERA INZUNZA R./ MARÍA PAZ BERRIOS M./
FRANCISCA MARCHANT L.
SECRETARIO

