

Don (ña) *Rodrigo Cortés Copio*
B. Palomo 10 P 3
Iquique

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 - IQUIQUE

Causa Rol N° 13.796-2017-L-25

Iquique, a veintiuno de septiembre del dos mil dieciocho.

caratulado Palomo - Sernac
con Tarjeta Cencosud
de este 2do Juzgado de Policía Local Iquique,
se a ordenado notificar a Ud. lo siguiente:

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, rola querrela infraccional por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores deducida don **BENITO ANDRÉS PALOMO BRAVO**, cédula de identidad N°08.280.387-4, administrador, domiciliado en Ramón Pérez Opazo N°2040 departamento 401 Torre 2 del Condominio Portal del Pacifico de Iquique, en contra **CAT ADMINISTRADORA TARJETAS S.A. (TARJETA CENCOSUD)**, sucursal Iquique, del giro emisión de crédito, emisor y operador de tarjeta de crédito Cencosud, Rut: 99.500.840-8, representada para efectos del artículo 50 letra C y 50 letra D de la Ley 19.496, por doña **BLANCA LORETO FIGUEROA DONOSO**, o quien la subrogue o represente, para estos efectos todos domiciliados en Obispo Labbe N°465 de Iquique. De acuerdo a los antecedentes expuestos señala que la querellada y demandada civil ha vulnerado la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor en particular el artículo 3 letra d) y artículo 23 de la Ley 19.496. En el mismo acto deduce demanda civil en virtud de las mismas consideraciones de hecho y de derecho expuestas en la denuncia solicitando que se reserve la obligación, cargos y otros pendientes generados de la transacción comercial no consentida, y se condene a la demandada civil a pagar por daño moral \$8.000.000.- o la suma que se estime procedente conforme a Derecho, más intereses y reajustes que se devenguen, con ejemplar condenación en costas.

A fojas 12, rola copia de carta de SERNAC en referencia a R2017W1623864, dirigida a CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.

A fojas 15, rola copia de SERNAC denominado Formulario Único de Atención de Publico N° R2017W1623864.

A fojas 16, rola copia de carta de Servicio al Cliente Tarjeta Cencosud, dirigida a Sernac.

A fojas 17, rola copia de Mini Cartola Cuenta Corriente de Banco Crédito Inversiones.

A fojas 18, rola copia de documento denominado Mantención de Casos.

A fojas 19, rola copia de documento denominado Estado de Cuenta mes de agosto de 2017 de tarjeta Cencosud.

Iquique, a *4 MAR. 2018* de 20.....
CERTIFICO: que la presente es copia
del original que he tenido a la vista

Expediente Rol N°13.796-2017-L-25

Página 1

A fojas 20, rola copia de Formulario de Renuncia N°8146066 de don Benito Palomo Bravo seguro de Cesantia Super Avance Web 325L.

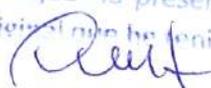
A fojas 21 y siguientes rolan set de copias de publicaciones de noticias.

A fojas 27, rola copia de imágenes de conversaciones mediante la aplicación WhatsApp.

A fojas 34, rola que SERNAC, representada por el Director Regional de la Región de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor don José Aguilera Pacheco, se hace parte en la presente causa.

A fojas 46, comparece don Benito Palomo Bravo quien expone que ratifica la acción interpuesta a fojas 01 y siguientes. Comparece don José Aguilera Pacheco quien expone que ratifica presentación de fojas 34 y siguientes. Comparece doña María Elizabeth Gandolfo Mulet, cédula de identidad N°09.273.726-8, ingeniero comercial, domiciliada en Tarapacá N°495 de Iquique, en su calidad de representante legal de Cat Administradora de Tarjetas S.A., quien señala que No ratifica la querrela y demanda civil interpuestas por cuanto la información la debe recabar en las oficinas de Santiago, dado que todo se maneja vía web.

A fojas 55, rola Audiencia de Contestación, Conciliación y Prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, de Sernac representada por su apoderada abogado doña Marlene Peralta Aguilera, y de la parte querellada y demandada civil representada por su apoderado abogado don Rodrigo González Jara. La parte querellada y demandada civil contesta querrela y demanda civil por escrito. **CONCILIACIÓN:** No se produce. **PRUEBA:** EL Tribunal recibe la causa a y se fijan como puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos: "1. Efectividad del hecho denunciado; 2. Monto y naturaleza de los daños demandados". **PRUEBA TESTIMONIAL:** La parte querellada y demandada civil presenta como testigo a doña **Banely Andrea Avilan Rojas**, cédula de identidad N°17.797.843-4, ingeniero comercial, domiciliada en Luis Cruz Martínez N°1598 de Iquique, quien juramenta a decir verdad expone que sabe que es una estafa que realizó vía web, es la encargada de Operaciones y Ventas de sucursal de Tiendas Paris Iquique, indica que la validación de claves, la seguridad de ella, se rigen por estructuras universales que hacen que el dominio de estas sea optimo, para adquirir una clave web, el auto cuidado de parte del titular y los estándares de seguridad son eficientes por ejemplo solo el titular puede adquirir la clave web, la validación se realiza en presencia del servicio, en base a validación biométrica toc, herramienta que certifica mediante



huella, luego se entrega la clave provisoria en toc, con validación de carnet de identidad y huella del titular, la clave provisoria solo tiene 48 horas y no se puede realizar ninguna acción con ella, sino se auto identifica al titular y activa esta misma no pudiendo ser números correlativos, fecha de nacimiento o poner un cero, adquirir un avance está dentro de los modelos estandarizados globales y supervisados por la Superintendencia donde se requiere validar información del titular entera y de sumo autocuidado. Repreguntada responde el sistema biométrica toc es un software que permite identificar mediante carnet de identidad del titular y su huella que es él efectivamente; la validación biométrica toc se ocupa para resguardar la seguridad del cliente y evitar estafas de cualquier índole; una vez entregada la cuenta o plástico de tarjeta se activa una clave provisoria que corresponde a los últimos cuatro dígitos de la tarjeta, sin el código verificador, dicho número se ingresa en Toc donde el solo el titular puede modificar y cambiar con su carnet de identidad y huella, la clave provisoria no sirve para realizar ningún tipo de requerimiento, debe ser modificada en 48 horas por el titular sino debe acercarse al espacio financiero a realizar validación y requerimiento nuevamente; para solicitar avance efectivo web se ingresa a la página Tarjeta Cencosud.cl con acceso clave web, se requiere ingresar el número de serie de la cedula de identidad, se despliegan preguntas personales bastantes detalladas otorgadas por servidor externo, equifax que son de dominio del titular, se despliega una ventana donde se ingresa la cuenta que solo el titular puede ser del titular para depositar dinero solicitado. Contrainterroga señaló que cuando la operación está ejecutada solo se ingresa el dinero en la cuenta del titular, por ende no se informa la acción, dado que para adquirir el dinero se requiere pasar por estándares de seguridad que son óptimos dentro de la compañía; la parte querellada y demandada civil presenta como testigo don **Hector Percy Rojas Collao**, cédula de identidad N°12.419.166-1, ingeniero en recursos humanos, domiciliado en Las Zampoñas N°2452 de Iquique, quien juramentado a decir verdad expone que es jefe de ventas y servicios de la sucursal de Iquique de la Administradora de Tarjetas Cencosud, que el señor Brito fue atendido en la sucursal, no recuerdo la fecha, en esa oportunidad se le asistió para que estampara el reclamo correspondiente, a fin de obtener una resolución a su solicitud, en la oportunidad se le indicaron los pasos a seguir para poder solucionar el inconveniente, lo cual el recurrente cumplió cabalmente, con lo cual esperaron la resolución que se entrega de forma centralizada, dicha resolución se le entrego quedando sin efecto la operación que aduce;

Repreguntado señala que para la obtención de la clave web se realiza mediante un trámite presencial el cual requiere verificación previa de la identidad del titular, una vez sorteado esto se entrega un clave provisoria cuyo objetivo es habilitar la clave definitiva por parte del titular, con dicha clave se accede a un terminal de auto consulta, el cual exige cédula de identidad verificada a través de código o chip y huella dactilar; para obtener un avance efectivo web el cliente debe ingresar al portal web con su rut y clave de acceso, diferente a la clave para operar el producto, una vez estado en el menú debe hacer la solicitud y debe contar con la clave web obtenida del modo indicado anteriormente, se verifica la calidad de la cuenta y disponibilidad de monto suficiente, verificado eso el titular es sometido a algunas preguntas de seguridad y tramites de verificación de identidad, para concretar el crédito es necesario que el cliente cuente o tenga una cuenta corriente o vista personal, por lo que no es posible realizar transferencias a cuenta de terceros; conoce el caso personalmente pues el atendió personalmente al señor Benito Palomo durante la atención lo guie en el proceso necesario para resolver el inconveniente a través de las guías procedimentales vigentes en nuestra compañía , con los procedimientos el señor Palomo cumplió plenamente, gracias a lo cual fue posible resolver de manera favorable su requerimiento, dejando sin efecto la operación reclamada, así como cumpliéndose con las condiciones de rigor, por lo cual se dio satisfacción al tener de la solicitud; Contrainterrogado por Sernac respondió que para dejar sin efecto la operación reclamada el titular recurre directamente al Servicio de Tarjeta, por tanto dada la existencia de procedimientos atinentes a dicho requerimiento, basta solo cumplir cada uno de sus pasos para poder acceder y entregar una resolución. **PRUEBA DOCUMENTAL:** La parte querellante y demandante civil ratifica documentos acompañados de fojas 12 a 32 y solicita que se agreguen: 1. Impresión de compra por internet; 2. Impresión de Bandeja de Correos Electrónicos que muestras distintas ofertas de empresas vinculadas a Cencosud. La parte de Sernac ratifica documentos aportados con anterioridad y solicita que se agreguen: 1. Expediente reclamo administrativo N°R2017W1623864 interpuesto por don Benito Palomo; 2. Set de ocho impresiones de portales web, que dan cuenta de hechos similares a los expuestos en autos. La parte querellada y demanda civil viene en acompañar: - Cinco impresiones de página web www.tarjetacencosud.cl referente a la seguridad web, procedimientos de súper avances y obtención de claves. La parte querellada viene en observa y/u objetar los documentos acompañados por las

Iquique..... de 20
14 MAR. 2019
Certifico que la presente es copia
fidel del original que he tenido a la vista

contrapartes. La parte querellante evacua traslado, la parte Sernac se reserva el plazo. **DILIGENCIAS:** Las partes solicitan diligencias al Tribunal.

A fojas 65, rola escrito en el cual de contesta querella y demanda civil.

A fojas 158, el Tribunal resuelve a las diligencias solicitadas por las partes: 1. Ha lugar diligencias de informar, exhibir y acompañar por parte de Administradora de Tarjetas S.A. (Tarjetas Cencosud): 1.1 Dirección IP de donde se generó la solicitud de transacción comercial objeto del presente juicio; 1.2 Audio del registro de llamadas del día 20 de julio de 2017 realizadas por don Benito Palomo Bravo; 1.3 Copia de reclamo 13 884565 realizado por don Benito Palomo Bravo el día 20 de julio de 2017; 1.4 Los antecedentes de operación comercial de adquisición de súper avance en efectivo, supuestamente realizada por don Benito Polomo Bravo; 1.5 Acciones adoptadas por Administradora de Tarjetas S.A. (Tarjeta Censud) con posterior a los hechos reclamados. Ha lugar ofíciase: 2. Policía de Investigaciones de Iquique; 3. Fiscalía Local de Iquique; 4. Fiscalía Local de Alto Hospicio; 5. Empresa Equifax S.A.

A fojas 168, rola Audiencia decretada en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, de Sernac representada por su apoderada abogado doña Marlene Peralta Aguilera, y de la parte querellada y demandada civil representada por su apoderado abogado don Rodrigo González Jara. En cuanto al punto 1.1 La parte querellada y demandada civil señala que el área de informática de la empresa le informó la imposibilidad de contar con esa información, por lo que solicita el plazo de tres días para proporcionar datos de la empresa que presta el servicio informático a objeto que el Tribunal la solicite directamente, en razón a lo expuesto se solicita que se oficie a Equifax S.A., para que proporcione información de IP del computador en el cual se efectuó la transacción; Al punto 1.2 la parte querellada y demandada civil acompaña audio en formato MP3. Al punto 1.3 y 1.4 la parte querellada viene en acompañar ficha del caso N°13962279, 13912948, 13885616 y 13884586; carta respuesta de fecha 04.08.2017; comprobante de ingreso de prepago, periodo facturado 14.06.2017 hasta 13.07.2017, a las 11:50 horas; estado de cuenta de tarjetas de crédito del año 2017. Al punto 1.5 la querellada y demandada civil señala que no existen registros respecto de haber realizado denuncias por parte de Cencosud.

A fojas 194, rola escrito de la parte denunciante don Benito Palomo Bravo, en la cual informa dirección IP de PC de su computador, datos cuenta vista de Banco

Iquique... 4 MAR. 2019de 20...
CERTIFICO: que la presente es copia

Chile aludida a fojas 32 de autos, y datos de constancia efectuada en Policía de Investigaciones de Chile respecto de los hechos denunciados.

A fojas 200, rola escrito de la parte querellada y demandada civil en la cual detalla las IP de los computadores asociados a la transacción objeto de autos.

A fojas 202, rola Informe Policial N°20180068546/00146/12151, emitido por Policía de Investigaciones de Chile, de 01 de fecha febrero de 2018.

A fojas 205, rola Oficio N°FLAH-222/2018, de Ministerio Publico Fiscalía de Alto Hospicio, de fecha 15 de enero de 2018.

A fojas 220 y siguientes, rola ANT. OF N°169-L/2018 de 14/06/2018, emitido por Equifax Chile Limitada.

A fojas 228, rola Oficio N°FLIQQ-1306, emitido por Fiscalía Local de Iquique, de fecha 12 de julio de 2018.

A fojas 231, rola escrito de Sernac.

A fojas 240, el Tribunal provee que en mérito del proceso y conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 18.287, causa en estado de fallo.

CONSIDERANDO:

I. EN CUANTO A LA OBJECCION DE DOCUMENTOS:

PRIMERO: Que, en Audiencia de Contestación, Conciliación y Prueba la parte querellada y demandada civil observo y objeto los documentos acompañados por sus contrapartes: 1. Respecto a documento de fojas 17 de autos, es objetado por falsedad y falta de integridad, pues al aparentemente tratarse de una minicartola bancaria no es posible determinar el titular y vincular el número de cuenta pues solo son visibles cuatro dígitos, por lo tanto no es posible determinar fehacientemente que el señor Palominos es el titular del documento; 2. Documentos acompañados de fojas 21 a 26, referentes a noticias de internet, ninguno de ellos establece la fuente donde se obtiene la información, no se identifica a los periodistas por lo que no es posible conocer su veracidad, además son textos genéricos o publicaciones de las redes sociales que no cuentan ninguna seriedad ni establecen responsabilidad alguna; 3. Respecto de los documentos de fojas 27 a 32, no es posible establecer un número telefónico que permita vincular los mensajes al señor Palomo; 4. En cuanto al correo electrónico por compras realizadas es observado en cuanto a que cuenta de una medida de seguridad existente al momento de realizar las compras de realizar compras, sin embargo es diferente a los avances web ya que no se aplican las mismas medidas de seguridad.

Iquique... 18 MAR. 2018... de 20...

SEGUNDO: La parte querellante y demandante civil evacuo traslado conferido señalando que el documento mini cartola bancaria es auténtica y corresponde a su cuenta corriente.

TERCERO: Que, las objeción planteadas por la querellada y demandada civil de autos **son rechazadas**, toda vez, que atendido a que no se fundan en ninguna causal legal y más bien constituyen observaciones respecto del valor probatorio de ellos, No ha lugar, sin perjuicio de ello se tendrán presente todas las objeciones y observaciones formuladas para efecto de ponderar con los demás medios de prueba el valor probatorio de los documentos señalados, todo de acuerdo con las normas de la sana crítica.

II. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

CUARTO: Que, a esta Magistratura le ha correspondido conocer la querella infraccional deducida por don **BENITO ANDRÉS PALOMO BRAVO**, en contra **CAT ADMINISTRADORA TARJETAS S.A. (TARJETA CENCOSUD)**, sucursal Iquique, del giro emisión de crédito, emisor y operador de tarjeta de crédito Cencosud, Rut: 99.500.840-8, representada por doña **BLANCA LORETO FIGUEROA DONOSO** para estos efectos todos domiciliados en Obispo Labbe N°465 de Iquique.

QUINTO: Que, la parte querellante expuso que a mediados de junio de 2017 puso a la venta en el sitio de internet www.yapo.cl un parlante bluetooth, marca Samsung por un valor de \$50.000.-, el día 20 de julio de 2017 a las 15:00 horas, recibió la llamada de un individuo que decía llamarse Francisco quien se mostró muy interesado en el artículo y le solicitó sus antecedentes para depositar para depositar el valor del artículo que ascendía a \$50.000.-, siendo alrededor de las 19:00 horas la misma persona lo llama y le señala, con bastante preocupación, que le había encomendado a su hermano realizar el deposito pero por un error depositó la suma de \$5.000.000.-, que lamentaba la equivocación pero le pide que le devolviera la suma de \$4.950.000.- lo antes posible, en ese momento y ante lo informado por esta persona le indico que primero confirmaría lo que señalado y después le llamaría, verifico en su cuenta corriente que efectivamente existía un deposito de 5.000.000.-, el individuo le volvió a llamar a lo que el querellante le expreso que antes efectuar la operación de devolución a primera hora del 21 de julio de 2017 se dirigiría a conversar con su ejecutivo de cuentas BCI, a lo que le señalaron que no había problemas pues el dinero estaba en la cuenta corriente y el agente lo confirmaría,

indica que ante lo inusual de la situación busco por internet respecto estafas que se efectuaban con cuentas corrientes, y encontró gran información sobre todo con avances en efectivo que terceros solicitaban a nombre del titular y que depositaban en la cuenta corriente del titular, sin que este fuera informado, la mayoría de estas estafas se daba con la tarjeta Cencosud, por lo que llamo al servicio al cliente y se enteró que supuestamente él había solicitado el día 20 de julio de 2017 un avance en efectivo de \$5.000.000.-, hecho falso por lo que manifestó que devolvería el dinero ya que no había solicitado dicho avance, procedió a bloquear la tarjeta N°6152803239852916 y reclamó por el grave hecho lo que se registró bajo el folio N°13884565 del 20 de julio de 2017; el 21 de julio se presentó en Almacenes Paris y devolvió el dinero que nunca solicitó mediante el cheque BCI N°2792749, y se enteró que además se había solicitado un seguro de cesantía por \$131.496.- el cual fue anulado; agrega que el individuo continuo llamándolo el día 21 de julio de 2017 por lo procedió a decirle que había descubierto su estafa a lo que el individuo procedió a amenazarlo con certificados de nacimiento y matrimonio de su esposa, y además le advierte que conocían todos sus antecedentes y lo involucrarían en hechos delictuales; debido a lo señalado interpuso reclamo administrativo en Sernac N°R2017W1623864, el día 23 de julio de 2017, quedando la gestión administrativa agotada sin que haya logrado un efectivo entendimiento para poner fin al reclamo; como antecedentes de derecho arguye el artículo 3 letra d) y artículo 23 de la Ley 19.496.

SEXTO: Que, a fojas 34 se hace parte Sernac, y expone que mediante la recepción del reclamo administrativo N°R2017W1623864, tomo conocimiento de la existencia de irregularidades constitutivas de infracción en la prestación de servicios del giro de la empresa Cat Administradora Tarjetas S.A. (Tarjetas Cencosud S.A.), dentro del proceso de mediación respectivo el proveedor no acogió la solicitud del afectado, en cuanto a concederle una compensación económica por las perniciosas consecuencias derivadas de los hechos reclamados, los cuales no se consumaron solo por diligencia y celo del afectado, en definitiva habiéndose agotado esta gestión llevada ante el Sernac, sin que se haya logrado promover un efectivo entendimiento voluntario que ponga fin al conflicto; a juicio del Servicio la conducta constituyen infracción a los artículos 3 inciso 1 letra a), d), 12 y 23 inciso 1 de la Ley 19.496; indica que la denunciada ha incurrido en infracción en cuanto a la seguridad de la prestación del servicio ofrecido, toda vez que la clave necesaria para la utilización de los servicios

fue conocida y utilizada por terceros ajenos a la relación de consumo, en perjuicio del consumidor, a quien se le cargo los costos de dicha operación, sin que la misma haya sido efectuada o autorizada por él; advierte que la sanción a las normas infringidas se encuentran establecidas en el artículo 24 inciso 1 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

SEPTIMO: Que, la parte querellada contestó por escrito solicitando su rechazo en merito a los siguientes antecedentes: I. El querellante debe probar su denuncia, niega y contradice todas y cada una de planteadas por la querellante; II. Relación de los hechos señalados, según la querella los supuestos delincuentes accedieron a su cuenta en la página www.cencosud.cl y solicitaron un avance en efectivo, el que fue depositado en su misma cuenta corriente, y se le habría contratado un seguro de cesantía, y haber recibido por medio de WhatsApp amenazas por parte de los supuestos estafadores, se solicita mediante reclamo administrativo que se acepte la devolución de la suma solicitada, y reversándose los cargos por impuestos, y requiriendo una indemnización por supuestos perjuicios, recibiendo como respuesta que se acoge parcialmente lo reclamado, rechazando la compensación en dinero; III. Inexistencia de responsabilidad infraccional de la querellada. A. Protocolo de seguridad Tarjetas Cencosud, se cuenta con un sistema de claves, en virtud de la cual tan solo el titular de la cuenta o quienes conozcan sus claves de seguridad pueden acceder a ellas, respecto al avance efectivo señala que se debe ingresar con la clave secreta valida biométrica, a la página web, la que cuenta con solo 3 intentos de ingreso erróneo, además de que el avance solo podrá depositarse en la cuenta corriente del titular, deberá indicar el número de serie de documento de su cédula de identidad y responder a preguntas de seguridad personales; B. Inexistencia de responsabilidad infraccional de Tarjetas CAT Administradora de Tarjetas S.A. en los hechos denunciados, deber de autocuidado del consumidor, la única posibilidad de que se haya realizado transacciones de la cuenta del querellante es que los eventuales terceros hayan conocido de antemano sus claves de acceso, detallando innumerables formas en las que se pudo llegar a dicha clave, señalando que de no existir autocuidado cualquier medida de seguridad será insuficiente; C. Ausencia de negligencia de la querellada, exclusión de la hipótesis del artículo 23 inciso 1 de la Ley 19.496, las medidas de seguridad tomadas son universalmente utilizadas en el comercio electrónico y de proba eficacia. D. Inexistencia de infracción al deber de profesionalidad en forma específica "Nulla poenae sine lege", el deber de

profesionalidad no está establecido como una infracción propiamente tal, sino que como un parámetro a considerar para la aplicación de las multas; IV. Inexistencia de menoscabo, requisito de punibilidad sine qua non, ningún menoscabo ha sufrido el consumidor cuya situación patrimonial es exactamente la misma que antes de que haya contratado el avance en efectivo y el seguro de cesantía.

OCTAVO: Que, la parte denunciante y demandante civil acompañó como medios de prueba: **1.** Copia de SERNAC denominado Formulario Único de Atención de Publico N° R2017W1623864; **2.** Copia de carta de Servicio al Cliente Tarjeta Cencosud, dirigida a Sernac; **3.** Copia de Mini Cartola Cuenta Corriente de Banco Crédito Inversiones; **4.** Copia de documento denominado Mantención de Casos; **5.** Copia de documento denominado Estado de Cuenta mes de agosto de 2017 de tarjeta Cencosud; **6.** Copia de Formulario de Renuncia N°8146066 de don Benito Palomo Bravo seguro de Cesantía Super Avance Web 325L; **7.** Set de copias de publicaciones de noticias; **8.** Copia de imágenes de conversaciones mediante la aplicación WhatsApp; **9.** Impresión de compra por internet; **10.** Impresión de Bandeja de Correos Electrónicos que muestras distintas ofertas de empresas vinculadas a Cencosud.

Por su parte Sernac acompañó los siguientes medios de prueba: **1.** Expediente de Reclamo Administrativo N°R2017W1623864 interpuesto por don Benito Palomo; **2.** Set de ocho impresiones de portales web, que dan cuenta de hechos similares a los expuestos en autos.

NOVENO: Que, la parte querellada aportó los siguientes antecedentes al proceso: **1.** Cinco impresiones de página web www.tarjetacencosud.cl referente a la seguridad web, procedimientos de súper avances y obtención de claves; **2.** Las declaraciones de los testigos doña Banely Andrea Avilan Rojas y don Hector Percy Rojas Collao.

DECIMO: Que, consta que en Audiencia decretada al efecto la parte querellada y demanda civil acompañó: **a)** En relación a diligencia signadas con el número 1.2, Audios en formato MP3 registrado como archivos OCHOA 22031-202553-200717, en el cual es posible escuchar una voz en la cual se relatan los hechos expuestos en la denuncia de autos, se solicita el cierre de cuenta y se informa que se hará devolución del dinero quedando registrado el reclamo bajo el numero 13884565; **b)** En relación a las diligencias 1.3 y 1.4 agrego al proceso documentos denominados Fichas del caso N°13962279, fecha de generación 3 de agosto de 2017; N°13912948 fecha de generación 26 de julio 2017, N°13885616 fecha de generación 21 de julio de 2017 y

N°13884586 fecha de generación 20 de julio de 2017; carta respuesta de fecha 04.08.2017; comprobante de ingreso de prepago, periodo facturado 14.06.2017 hasta 13.07.2017, a las 11:50 horas; estado de cuenta de tarjetas de crédito del año 2017, todos los documentos emitidos con posterioridad a la transacción comercial objeto de la presente litis y ninguno da cuenta de la solicitud del producto avance en efectivo por \$5.000.000.- y seguro de cesantía.

Además la querellada señaló al Tribunal que respecto de la diligencia signada con el número 1.4 no cuenta antecedentes que digan relación con otorgamiento del crédito, avance en efectivo, sino solo posee antecedentes posteriores a la operación comercial objeto de autos.

DECIMO PRIMERO: Que, la parte querellada y demandada civil informó detalles de las IP de computadores asociados a la transacción objeto de autos, 20 de julio de 2017, los cuales no coinciden con la señalada por don Benito Palomo Bravo como la corresponde a la dirección IP de su computador personal en escrito de fojas 194.

DECIMO SEGUNDO: Que, la querellada señaló en la Audiencia de fojas 169 que respecto de la diligencia 1.5 decretada a fojas 158 no existen registros respecto el haberse realizado denuncias sobre el presente caso, por cuanto se trataría de un delito cometido contra el querellante y por consiguiente él es la víctima y legitimado para accionar.

Por otro lado de acuerdo a lo comunicado en Informe Policial N°20180068546/00146/12151 emitido por Policía de Investigaciones de Chile, oficio N°FLAH-222/2018, de Ministerio Publico Fiscalía de Alto Hospicio, y oficio N°FLIQQ-1306, emitido por Fiscalía Local de Iquique, de fecha 12 de julio de 2018, no existe antecedente de denuncias realizadas por don Benito Palomo Bravo.

Sin perjuicio de ello se registra una visita del querellante a cuarteles de Policía de Investigaciones de Chile el día 30 de agosto del 2017, de acuerdo a en Informe Policial N°20180068546/00146/12151.

DECIMO TERCERO: Que, a fojas 220 la empresa Equifax Chile Limitada cumpliendo a solicitud del Tribunal informa que el servicio que brinda a CAT Administradora de Tarjetas de Crédito S.A. corresponde a eID que es una solución que permite en tiempo real verificar la identidad de una persona natural con un alto grado de precisión, mediante la verificación en línea con el Registro Civil de la cédula de identidad y posteriormente preguntas con datos personales del requirente.

Iquique..... 7^o MAR. 2019de 20...

CERTIFICO: que la presente es copia

del original que he tenido a la v. Página 11

Además acompañó Contrato de prestación de Servicios entre Servicios Equifax Chile Limitada y Cat Administradora de Tarjetas de Crédito S.A., no objetado.

Que, en relación al Anexo de Servicios N°7 Contrato de prestación de Servicios celebrado entre Servicios Equifax Chile Limitada y Cat Administradora de Tarjetas de Crédito S.A., es posible apreciar: i) Fue celebrado con fecha 01 de agosto de 2017 señalando que las partes acuerdan incorporar el servicio de Verificación De Identidad No presencial para suscriben el mencionado contrato, por tanto el mencionado contrato no se encontraba incorporado al momento que se produjo el hecho motivo de la querrela de autos; ii) En la parte II. Servicio de verificación no presencial 4 No Garantía, se indica que Equifax No garantiza la exactitud, integridad de vigencia, comerciabilidad idoneidad para un determinado fin los servicios de autenticación o información que Equifax proporciona al cliente; iii) En clausula III. Disponibilidad de Servicio eID Verifier y Requisitos de Hardware/Software 1. Niveles de Servicio, se expone que "si lo servicios no cumplen niveles de servicio Equifax deberá investigar la causa de la falla y el cliente ayudara según sea razonablemente necesario, en este sentido es posible observar que la querellada a pesar de lo señalado en contrato y que el cliente le informó de una posible falla del servicio no realizó gestión de dar aviso a Equifax del incidente.

DECIMO CUARTO: Que, en cuanto a la prueba aportada por la parte querellada esta Magistratura advierte que no se aplicaron adecuadamente los protocolos y procedimientos establecidos para la obtención del avance en efectivo objeto de autos, toda vez que, y de acuerdo a lo señalado por la querellada a fojas 168, no existen antecedentes alguno del otorgamiento del crédito propiamente tal y además no acredito realizar gestión alguna para informarse respecto del motivo de la posible falla de sistema o para simplemente dar aviso a Equifax para que iniciara las acciones investigativas o correctivas pertinentes.

DECIMO QUINTO: Que, el artículo 12 A de la Ley 19.496 en su inciso tercero señala respecto de los contratos celebrados por medios electrónicos: "Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato".

DECIMO SEXTO: Que, teniendo en consideración que la testigo de la parte querellada doña Banely Andrea Avilan Rojas al ser contrainterrogada señaló

“cuando la operación está ejecutada solo se ingresa el dinero en la cuenta del titular, por ende no se informa la acción”, y además que no existe probanza alguna en autos que dé cuenta que la querellada envió la confirmación del avance en efectivo solicitado a través de www.tarjetascencosud.cl al titular de la cuenta don Benito Palomo Bravo, es posible concluir que Cat Administradora de Tarjetas S.A., no dio cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 12 A de la Ley 19.496.

A juicio de esta Magistratura dicho incumplimiento a la vez afecta el derecho a la seguridad de los consumidores en consumo de bienes y servicios, consagrado en artículo 3 letra d) Ley 19.496, toda vez que al haber recibido la confirmación del avance en efectivo el titular eventualmente puede tomar conocimiento de posibles estafas electrónicas que podrían afectarle, y de esta forma realizar las medidas necesarias para prevenir posibles inconvenientes y perjuicios de que podría ser víctima, o incluso iniciar acciones para una persecución penal más eficiente.

Por otro lado la infracción a la norma referida por parte de la querellada y sumado a la inexistencia de antecedentes anteriores o coetáneos a la operación comercial, la incorporación del servicio de identificación no presencial contratado con Equifax de fecha posterior y la ausencia que antecedentes que demuestren acciones tendientes a la investigación y solución de posibles fallas en sus sistemas, implican a juicio de esta Magistratura una vulneración por parte de la querellada al llamado Principio de Profesionalidad, consagrado en el artículo 23 de la Ley 19.496, el cual se traduce en el obligación de diligencia o estándar de conducta que deben tener los proveedores y prestadores de servicios que habitualmente desarrollen actividades regidas Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

DECIMO SEPTIMO: Que, el Tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio, por dichas consideraciones y teniendo presente, además, las facultades conferidas por las leyes N°15.231 y N°18.287.

II.- EN CUANTO A LO CIVIL:

DECIMO OCTAVO: Que, si bien corresponde indemnizar los perjuicios ocasionados, la indemnización debe tener por propósito, resarcir los daños efectivamente producidos, sin que exista lucro para alguna de las partes intervinientes en el presente juicio; por tanto y sin perjuicio de que la prueba rendida

por la parte demandante civil ha sido insuficiente para demostrar la efectividad de las amenazas e intimidaciones realizadas por un tercero que ha sido víctima el demandante civil y su familia, sin perjuicio este Tribunal entiende que el daño moral será considerado toda vez que al haber cometido Cat Administradora de Tarjetas S.A. una infracción a la Ley 19.496, esta ha provocado en el demandante molestias y frustraciones por vulnerarse los Derechos establecidos en favor de los consumidores que disponen el artículo 3 letra b) y d), artículo 12 A, y artículo 23 de la Ley 19.496.

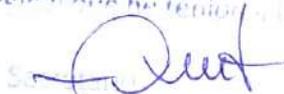
DECIMO NOVENO: Que, por todo lo anterior corresponde acoger la demanda de indemnización de perjuicios, sólo parcialmente, siempre teniendo presente lo dispuesto en la Ley 15.231 de Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, la Ley 18.287 de Procedimientos ante estos mismos tribunales.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

I.- HA LUGAR, la querrela infraccional interpuesta por don **BENITO ANDRÉS PALOMO BRAVO,** y **SERNAC,** representada por el Director Regional de la Región de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor don José Aguilera Pacheco, en contra de **CAT ADMINISTRADORA TARJETAS S.A. (TARJETA CENCOSUD),** sucursal Iquique, del giro emisión de crédito, emisor y operador de tarjeta de crédito Cencosud, Rut: 99.500.840-8, representada por doña **BLANCA LORETO FIGUEROA DONOSO** para estos efectos todos domiciliados en Obispo Labbe N°465 de Iquique, al pago de una multa de **50 UTM,** a beneficio fiscal, como responsables de la infracción a los artículos artículo 3 letra b) y d), artículo 12 A, y artículo 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor. La multa impuesta debe ser cancelada dentro del plazo de **5 días** de notificada la presente sentencia, bajo apercibimiento de despachar orden de reclusión nocturna en su contra.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

II.- Se acoge parcialmente la acción civil interpuesta por **BENITO ANDRÉS PALOMO BRAVO,** en contra de **CAT ADMINISTRADORA TARJETAS S.A. (TARJETA CENCOSUD),** sucursal Iquique, del giro emisión de crédito, emisor y operador de tarjeta de crédito Cencosud, Rut: 99.500.840-8, representada por doña **BLANCA LORETO FIGUEROA DONOSO,** por concepto de daño moral, entendido como un menoscabo que ha afectado la integridad psíquica de la demandante la cual se tradujo en las diversas molestias y frustraciones sufridas por la vulneración por parte de vencida a la Ley 19.496, por lo que se condena a la suma



de \$800.000.- (ochocientos mil pesos). Sumas que debe ser reajustada conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre la fecha de la notificación de la demanda y su pago efectivo, con los intereses legales que se generen en la misma época, con costas.

c) Una vez ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia autorizada de ésta al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad al artículo 58 bis de la Ley 19.496.

d) Notifíquese y archívese en su oportunidad.

Sentencia dictada por la Sra. Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña **BLANCA GUERRERO ESPINOZA**.

Autoriza la Sra. Secretaria Abogado del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña **ERIKA BRIONES GALVEZ**.

17 MAR. 2019

Iquique.....de.....de 20.....
CERTIFICO: que la presente es copia
fidel del original que he tenido a la vista

Secretaria

NOTIFICADO CON FECHA
18 de 03 de 2019
siendo las.....Hrs.

Receptor