

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CHILLAN
Avda. Ecuador N° 395 Fono: 042-2433336
Casilla N° 87 Chillán

CAUSA ROL N° 5231/2018

**CHILLAN, once de Abril de dos mil diecinueve
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

PRIMERO.- Que, en lo principal y primer otrosí de fs. 36 y siguientes, **CAMILO ENRIQUE TORRES RETAMALES**, cédula de identidad N° 5.302.591-9, pensionado, con domicilio en Población Santiago Candelaria calle 1 Pasaje Bolívar N° 97, comuna de Chillán, deduce querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de del proveedor **OPERADORA DE TARJETAS LIDER FINANCIEROS LTDA.**, rol único tributario N° 76.243.813-5, representada de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50-C inciso tercero y 50-D del cuerpo legal citado, por **CARLOS PATRICIO SOTO SOTO**, en su calidad de jefe de local, ambos con domicilio para estos efectos en Avenida Collín N° 698, comuna de Chillán, fundadas en que con fecha 19 de febrero de 2018 sufrió el robo de su billetera, en la que portaba todos sus documentos, tarjetas de crédito y objetos personales por lo que, ese mismo día, procedió a solicitar el bloqueo de todas sus tarjetas entre las que se encontraba la tarjeta Líder MasterCard, pero que a pesar de ello, ese mismo día, se realizaron diversas operaciones de compras en varios locales comerciales por la suma total de \$ 264.480.-, las que desconoce por completo, pues no fueron hechas por él. Agrega que realizó la denuncia en la Policía de Investigaciones de Chile por fraude de tarjeta de crédito y débito e interpuso el respectivo reclamo en las oficinas del Supermercado Líder, pero le fue negado el formulario de desconocimiento de compras, por parte de sus dependientes, viéndose obligado a denunciar los hechos ante el Sernac. Esta situación le ha causado daño tanto en su integridad psíquica, moral y económica, los que deben ser resarcidos por la querellada. Por lo que en virtud de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 1°, 3° letra e), 23, 24 y 50 y siguientes y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicita tener por interpuestas querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **OPERADORA DE TARJETAS LIDER FINANCIEROS LTDA.**, acogerlas a tramitación y en definitiva, condenar a la infractora, al máximo de las multas señaladas en el cuerpo legal citado y al pago de las sumas de \$ 265.480.-, por concepto del daño emergente ocasionado y que corresponde al valor de las compras que desconoce; y a la suma de \$ 500.000.-, por el daño moral sufrido, más intereses y

reajustes que estas cantidades devenguen, desde el día de cometida la infracción dañosa, acogéndola en todas sus partes, con expresa condenación en costas.-

SEGUNDO.- Que, a fs. 45 y siguientes, notificadas las partes se lleva a efecto la audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba decretada por el Tribunal, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil de **CAMILO ENRIQUE TORRES RETAMALES**, asistida por su apoderada, la postulante de la Corporación de Asistencia Judicial de Chillán, **GERALDINE MARGARET ESPINOZA CARVAJAL**, cédula de identidad N° 17.351.498-0, y en **REBELDIA** de la parte querellada y demandada civil de **OPERADORA DE TARJETAS LIDER FINANCIEROS LTDA.**, y en el que, la primera ratifica en todas sus partes tanto la querrela infraccional como asimismo la demanda civil deducidas a fs. 36 y siguientes, solicitando sean acogidas, con costas.-

TERCERO.- Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, dada la **REBELDIA** de la parte querellada y demandada, procediéndose a recibir las pruebas ofrecidas por la querellante y demandante civil, **INSTRUMENTAL**, ratificando todos y cada uno de los documentos acompañados a sus acciones, que rolan de fs. 1 a 35. A fs. 48, el Tribunal cita a audiencia de conciliación, a la que asiste sólo el querellante y demandante.-

CUARTO.- Que, como medida para mejor resolver, se ordena despachar oficios al Ministerio Público de Chillán, a fin de que se remita copia íntegra de la carpeta investigativa causa RUC N° 1800307227-0 por el delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito, cuyas copias rolan de fs. 56 a 61; y a Empresa querellada para que informe, si operó el seguro de fraude contratado con la compañía ACE Seguros S.A., el que no fue respondido.-

QUINTO.- Que, encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los antecedentes para sentencia.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, se funda en que con fecha con fecha 19 de febrero de 2018, el actor sufrió el robo de su billetera, en la que portaba todos sus documentos, tarjetas de crédito y objetos personales, por lo que, ese día procedió al bloqueo de todas sus tarjetas entre las que se encontraba la tarjeta Líder MasterCard, pero que a pesar de ello, ese mismo

día, se realizaron diversas operaciones de compras en varios locales comerciales por la suma total de \$ 264.480.-, las cuales desconoce por completo, pues no fueron hechas por su persona. Agrega que realizó la denuncia por fraude de tarjeta de crédito y débito e interpuso el respectivo reclamo en las oficinas del Supermercado Líder, pero le fue negado el formulario de desconocimiento de compras, por parte de sus dependientes, viéndose obligado a denunciar los hechos ante el Sernac. Esta situación le ha causado daño tanto en su integridad psíquica, moral y económica, por lo que solicita tener por interpuestas las acciones en contra de **OPERADORA DE TARJETAS LIDER FINANCIEROS LTDA.**, y condenar a la infractora, al máximo de las multas y al pago de las sumas de \$ 265.480.-, por concepto del daño emergente que corresponde al valor de las compras que desconoce; y a la suma de \$ 500.000.-, por el daño moral sufrido, con expresa condenación en costas.-

SEGUNDO.- Que, para acreditar su querella, el actor acompaña los antecedentes respectivos, entre ellos, a fs. 1 a 4, dos estados de cuentas de la tarjeta de crédito, al 09 de Marzo de 2018 y al 09 de Abril de 2018, figurando en la de fs. 1, las compras objetadas por el querellante; a fs. 5 y siguientes, Contrato de Apertura Línea de Crédito y Servicios Asociados a la Tarjeta; a fs. 11 y siguientes, Seguro Presto asociado a la Tarjeta de Protección por mal uso y clonación de la tarjeta; y a fs. 35, hoja resumen de la Tarjeta Líder Mastercard Nacional, en la que se incluye el Seguro Fraude por Mal uso y clonación de Tarjeta. Todos los documentos referidos no fueron objetados por la querellada, por lo que tienen mérito de prueba completa.-

TERCERO.- Que, la Empresa querellada no compareció a la audiencia de estilo ni a la audiencia de conciliación a la que llamó el Tribunal.-

X CUARTO.- Que, es un hecho cierto y no controvertido, que la querellada otorgó una tarjeta de crédito Líder Mastercard, en la figuran varias compras el 19 de Febrero de 2018, negando el actor que hubieran sido hechas por él, usurpando su nombre y cuenta, a pesar de haber ordenado el bloqueo de dicha tarjeta, atendido el robo de ella que dice haber denunciado, lo que no fue contradicho por la demandada, compras por un total de \$ 264.480.-

QUINTO.- Que, corresponde a las Empresas que otorgan tarjeta de crédito, otorgar a sus clientes, seguridad en el consumo de bienes y servicios, de acuerdo al artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496. Comete infracción a las disposiciones de este cuerpo legal, el proveedor que en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa

menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias, en la calidad del servicio que presta. En consecuencia, de acuerdo a lo razonado en los considerandos precedentes, al vulnerarse de manera ostensible el sistema de compras de la querellada, a pesar de que el querellante bloqueó la tarjeta, no cabe sino dar por acreditado que el sistema de seguridad que se presta, no es fiable, y puede ser vulnerado, pidiendo fácilmente un tercero efectuar compras, sin consentimiento del titular de la tarjeta de crédito, lo que contraría la confianza del consumidor puesta en el proveedor.-

SEXTO.- Que, en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre atribuciones de los Juzgado de Policía Local, la prueba y antecedentes se aprecian de acuerdo a las reglas de la sana crítica, pudiendo de esta manera estimarse por quien sentencia, que ha existido responsabilidad infraccional de acuerdo a la Ley N° 19.496, de la Empresa querellada, en los hechos denunciados, atendido que existiendo una relación proveedor – consumidor, se actuó por la primera, de manera negligente y con falta de seguridad en los servicios ofrecidos, de acuerdo a lo que dispone el artículo 23 de la Ley N° 19.496.-

SEPTIMO.- Que, el demandante demanda el daño emergente por la suma de \$ 264.480.-, que corresponde al valor de las compras fraudulentamente efectuadas por su tarjeta de crédito, por lo que se acogerá la indemnización de éste, sin considerar el daño moral demandado, puesto que no se ha rendido prueba alguna para acreditarlo.- Con lo relacionado, y **VISTOS**, además, lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 15.231, artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, y artículos 1, 2, 3 d) y e), 12, 23, 24 y 50 A), B), C) y D) de la Ley N° 19.496, y 1555, 1556 y 2314 y siguientes del Código Civil, **SE RESUELVE:**

1.- Que, **ha lugar** a la querrela infraccional deducida en lo principal de fs. 36 y siguientes, por **CAMILO ENRIQUE TORRES RETAMALES**, cédula de identidad N° 5.302.591-9, pensionado, con domicilio en Población Santiago Candelaria calle 1 Pasaje Bolívar N° 97, comuna de Chillán, en contra del proveedor **OPERADORA DE TARJETAS LIDER FINANCIEROS LTDA.**, rol único tributario N° 76.243.813-5, representada por **CARLOS PATRICIO SOTO SOTO**, en su calidad de jefe de local, ambos con domicilio para estos efectos en Avenida Collín N° 698, comuna de Chillán, por infracción a los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, y se le condena, al pago de una multa de **TRES U.T.M.**, en su equivalente al valor que esta tenga al día del pago efectivo, a

beneficio municipal, o en su defecto a cumplir su representante legal, quince días de reclusión nocturna, sin costas por no existir oposición.-

2.- Que, ha lugar a la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de fs. 36 y siguientes, por **CAMILO ENRIQUE TORRES RETAMALES**, cédula de identidad N° 5.302.591-9, pensionado, con domicilio en Población Santiago Candelaria calle 1 Pasaje Bolívar N° 97, comuna de Chillán, en contra de **OPERADORA DE TARJETAS LIDER FINANCIEROS LTDA.**, rol único tributario N° 76.243.813-5, representada por **CARLOS PATRICIO SOTO SOTO**, en su calidad de jefe de local, ambos con domicilio para estos efectos en Avenida Collín N° 698, comuna de Chillán, sólo en cuanto se le condena a pagar a la demandante, a título de daño emergente la suma de \$ 264.480.-, cantidad que deberá reajustarse de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha de la demanda hasta su pago efectivo, sin costas por no haber existido oposición.-

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-

Dictada por don **IGNACIO MARIN CORREA**, abogado, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán.-

Autorizada por la señora Secretaria Abogado **MARIELA DAZA MERMOUD**.-

Chillán, nueve de agosto de dos mil diecinueve

Visto:

Se reproduce la sentencia en alzada de once de Abril de dos mil diecinueve, escrita a fojas 70, con excepción de sus fundamentos **CUARTO; QUINTO; SEXTO y SEPTIMO** que se eliminan, y en su lugar se tiene, además, presente:

1º.- Que, el artículo 23 inciso 1º de la Ley 19.946 dispone que: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

2º.- Que, por su parte es útil tener presente que el artículo 3 letras d) y e) del referido cuerpo legal expresan: "Son derechos y deberes básicos del consumidor:

d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;

e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea."

3º.- Que, analizada la prueba rendida en estos autos y que se señala en el fundamento **SEGUNDO** de la parte considerativa, fluye de ella que en estos autos, dada la naturaleza y contenido de ella, no se encuentra acreditados los hechos fundantes, tanto de la querrela infraccional como de la acción civil de indemnización de perjuicios relativa a robo de la billetera que el actor manifiesta haber sido víctima y en la cual portaba sus documentos personales, tarjetas de crédito y otros objetos personales, y ulterior uso fraudulento por terceros.



VEXCQWXRQM

Tampoco existe prueba alguna que ponderar, relativa al hecho del bloqueo oportuno de la tarjeta de crédito.

4º.- Que, por otra parte cabe señalar que el robo de la billetera a que alude el actor civil y querellante infraccional, fue denunciado ante la Policía de Investigaciones el día 28 de Mayo de 2018, según consta del documento de fojas 56, esto es, transcurrido más de treinta días del día 19 de Febrero de 2018, fecha en la cual según el actor civil y querellante infraccional le fue sustraída la billetera con los documentos personales ya mencionados.

Es más, consta a fojas 59 que la investigación penal originada por la denuncia mencionada precedentemente, fue archivada provisionalmente por cuanto a la fecha (6 de Agosto de 2018) no aparecen antecedentes que permitan desarrollar actividades conducentes al esclarecimiento de los hechos, todo ello, conforme lo disponen los artículos 109 letra d) y 167 del Código Procesal Penal, sin que conste que a esta fecha dicha investigación hubiere sido reabierta.

Además sin perjuicio de lo dicho precedentemente, es del caso tener presente que es un hecho que la tarjeta de crédito mediante la cual se hacen transacciones comerciales requiere para su operación de una clave, la cual es de conocimiento del propietario de la misma, en la especie, el actor. Así las cosas como consecuencia de lo expuesto en el caso de autos o la tarjeta fue operada por su propietario legítimo o por un tercero que tenía conocimiento de la clave de la misma, proporcionada por el titular de la tarjeta.

5º.- Que, así las cosas, de lo razonado precedentemente y en lo que viene al caso, se concluye por este Tribunal que, en estos autos no existe prueba legal alguna que permita concluir que la parte demandada en la prestación del servicio respectivo haya actuado con negligencia y cause un menoscabo económico al consumidor (el actor) debido a falla o deficiencia en la seguridad en el servicio de que se trata en la especie,

Por estos fundamentos y lo dispuesto en los artículos 187 y 227 del Código de Procedimiento Civil, artículo 32 y siguientes de la Ley 18.287 y Ley 19.946, se declara:

Se revoca la sentencia en alzada de once de Abril de dos mil diecinueve, escrita a fojas 70 y siguientes, por la que en la decisión I acogió la querrela infraccional deducida en lo principal de fojas 36, condenando al demandado al pago de una multa de 3 UTM a beneficio Municipal, y por la decisión II, hizo lugar a la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de fojas 36, por el actor Camilo Enrique Torres Retamales, y condena a la demandada Operadora de Tarjetas Lider Financieros Limitada sólo al pago de la suma de \$264.480 por concepto de daño emergente con más los reajustes de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha de la demanda y hasta su pago efectivo, sin costas, y en su lugar se resuelve:

No ha lugar a la querrela infraccional y a la demanda civil, interpuesta por Camilo Enrique Torres Retamales en contra de Operadora de Tarjetas Lider Financieros Limitada.

No se condena en costas al querellante y actor civil por tener motivos plausibles para litigar.

Regístrese y, en su oportunidad, devuélvase.

Redacción del abogado integrante señor Juan Antonio De La Hoz Fonseca, quien no firma por encontrarse con licencia médica.

R.I.C.: 38 - 2019 Policía Local.-

WZFIJMXFLQK

WZFIJMXFLQK

Guillermo Alamiro Arcos Salinas
MINISTRO
Fecha: 09/08/2019 12:33:29

Bernardo Christian Hansen Kaulen
MINISTRO
Fecha: 09/08/2019 12:36:57

WZFMXXFLOK

