

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CERRO NAVIA

cc/reuta y cecatro/84

PROCESO Nº 211.301-8

CERRO NAVIA, a veintiocho de marzo de dos mil diecinueve

VISTOS:

A fs. 1 denuncia particular interpuesta por doña LUCIA DEL CARMEN MARTINEZ REYES, C.I. Nº4.559.880-2, pensionada, con domicilio en la comuna de Cerro Navia, en contra de la empresa Lider MasterCard, por cobros indebidos; declaración indagatoria de fs.3; escrito presentado por don CHRISTIAN FOX IGUALT, C.I. Nº10.163.394-2, abogado con domicilio en la comuna de Las Condes, en representación de Servicios y Administración de Créditos Comerciales Lider S.A., mismo domicilio, que acompaña personería y delega poder a la abogada doña JAVIERA INZUNZA RIVEROS; declaración indagatoria por escrito de la parte denunciada a fs.9 de autos; en escrito de fs. 12 la parte denunciante otorga patrocinio y poder a la abogada doña PAMELA PETIT VALDIVIA; escrito de fs. 15 y siguiente la parte denunciada opone excepción de incompetencia absoluta del tribunal, se provee: Traslado; en escrito de fs. 17 y siguientes, querella y demanda civil; en escrito de fs. 24 y siguientes, la abogada Pamela Petit Valdivia, evacúa traslado; estampado de fs. 29 estampado de receptor ad-hoc; escrito de fs. 30 y siguientes, doña Javiera Inzunza Riveros, abogada por la parte querellada y demandada formula descargos a la querella y contesta demanda civil; a fs. 65 y siguientes, audiencia de Comparendo de Conciliación, Contestación y Prueba; escrito de fs. 72 con observaciones a la prueba formuladas por la parte querellante y demandante civil; a fs. 81, carta respuesta emitida por Rutas del Pacífico de fecha 16 de enero de 2019; a fs. 82 carta respuesta de fecha 7 de enero de 2019 emitida por Servicios y Administración de Créditos Comerciales Lider S.A.; que no existiendo diligencias pendientes por resolución de fs. 83 se dejaron los autos para fallo y los demás antecedentes del proceso.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1° Que este proceso se inicia por la denuncia particular interpuesta por doña Lucía del Carmen Martínez Reyes, por cobros indebidos en contra de la empresa Lider MasterCard.

2° Que en su declaración indagatoria de fojas 3 la denunciante, señaló que denuncia cobros indebidos por un avance de \$400.000 que aparecen en su cuenta, monto que ella no ha pedido.

3° Que en su declaración indagatoria de fojas 9, la parte denunciada niega que su representada haya tenido algún grado de responsabilidad en los hechos expuestos, ni que haya cometido alguna infracción o falta. Hace presente que el artículo 3° letra d) de la Ley Nº19.496 señala como deber de los consumidores el evitar riesgos que puedan afectarles.

4° Que, a fojas 27 de autos, el tribunal resolvió no dar lugar a la excepción de incompetencia absoluta opuesta por la parte denunciada a fs.15.

5° Que, a fs.17 y siguientes la parte de doña Lucía Martínez Reyes, interpone querella infraccional y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de

ochenta y cinco / 85

Servicios y Administración de Créditos Comerciales Lider S.A., Rut N°77.085.380-K representada legalmente por don Michel Awad Bahna, C.I. N° 7.774.580-7, ambos con domicilio en Avenida Del Valle 737 comuna de Huechuraba, por infracción a la Ley N°19.496.

En cuanto a los hechos, esta parte señala: "que con fecha 7 de mayo de 2018, se percató que en su estado de cuenta de la tarjeta de crédito Lider MasterCard, le realizaron un cobro de la primera cuota de cinco, correspondiente al monto de \$90.360 por una supuesta transacción que se había realizado. Dicha transacción correspondería a un avance solicitado con la tarjeta de crédito por un monto total de \$400.000 (cuatrocientos mil pesos).

La fecha de la supuesta transacción, realizada con fecha 4 de marzo de 2018, a las 13.13.59 horas, esta parte se encontraba de vacaciones en Laguna Verde junto a su familia.

En respuesta a la denuncia, bajo el número de caso R2018M2231386 realizada por esta parte ante el Sernac, la empresa Lider Servicios Financieros, servicio al cliente, rechazó el reclamo, señalando "que las transacciones objetadas se encuentran correctamente realizadas y bajo todas las medidas de seguridad impuestas por nuestras tarjetas Lider Mastercard"

En la práctica señala esta parte, la solicitud de avances de dinero es mediante la petición de la persona, en el mesón de Servicio al Cliente de cada sucursal del Supermercado Lider, el cliente sólo entregando los datos personales y a través de una pantalla se da la aprobación de la solicitud del avance, no solicitando al cliente ni la tarjeta de crédito ni la cédula de identidad y, además, el cliente no firma ningún comprobante de aprobación de la transacción. Por tanto, no existe un documento que ratifique la supuesta solicitud del avance, en resumen, las medidas de seguridad que señala la empresa no son tales para realizar esta transacción.

En virtud de los hechos ya señalados, esta parte solicita al tribunal acoger la querrela infraccional condenando al proveedor ya individualizado, al máximo de las multas señaladas en el art. 24 de la Ley N°19.496.

Finalmente de los antecedentes expuestos y como consecuencia del incumplimiento de resguardo y seguridad en el uso de la tarjeta de crédito, esta parte demanda como daño emergente y lucro cesante, el pago de un monto total a pagar de \$451.800 (cuatrocientos cincuenta y un mil ochocientos pesos); como daño moral, por el cobro injusto que se le imputó de una transacción que no realizó, que afectó su salud, por su avanzada edad y las enfermedades que tiene, y ante la imposibilidad de pagar y por el daño psicológico que le acarreó toda esta situación, demanda por concepto de daño moral, la suma de \$5.000.000 (cinco millones de pesos).

6° Que, se encuentra debidamente notificada la querrela y demanda civil de autos, según estampado de receptor ad-hoc a fs. 29.

7° Que en presentación de fojas 30, doña Javiera Inzunza Riveros, abogada en representación de Servicios Administración de Créditos Comerciales Lider S.A., querrelada y demandada civil, formula descargos a la querrela y contesta demanda civil

acta y acta/86

solicitando que sean rechazadas, con costas, en virtud de los antecedentes expuestos.

8° En audiencia de Comparendo de Contestación, Conciliación y Prueba, celebrada a la hora señalada, con fecha 18 de octubre de 2018, acta agregada a fojas 65 y siguientes, se llevó a cabo con la presencia de doña Pamela Petit Valdivia, abogada en representación de doña Lucia Martínez Reyes, querellante y demandante civil, en ausencia de Servicios de Administración de Créditos Comerciales Lider S.A.

La parte querellante y demandante civil, ratificó la querrela en todas sus partes junto con la demanda civil de indemnización de perjuicios.

La parte querellada y demandada se hace presente en la audiencia siendo las 9.38 horas doña Javiera Inzunza Riveros, abogada por la parte querellada y demandada, quien contesta por escrito.

Avenimiento: Llamadas las partes a conciliación no se produce.

Pruebas Testimoniales:

Por la parte querellante y demandante rindieron testimonio los testigos de la lista de fojas 11, don Jorge Vitalicio Guzmán Rojas, respecto a quien se formuló tacha del Art. 358 N°1 del Código de Procedimiento Civil. El tribunal acepta la tacha y ordena no tomar declaración al testigo.

Rindió testimonio don MARCELO CRISTIAN GUZMAN MARTINEZ, respecto a quien se formuló tacha del Art. 358 N°2 del Código de Procedimiento Civil. El tribunal aceptó la tacha y ordenó no tomar declaración al testigo.

No rinde Testimonial la parte querellada y demandada.

En cuanto a las Pruebas Documentales: Ambas partes acompañaron sus medios de prueba con citación de la contraria, quedando detallados en las fojas 66 y 67 de autos.

La parte querellada y demandada: objetó y observó los documentos de la contraria, solicitando a S.S., prescindir de ellos al momento de resolver el asunto controvertido, toda vez que se trata de prueba inconexa e irrelevante para el presente litigio. El tribunal tiene por objetados y observados los documentos, dejando la apreciación de su valor probatorio para definitiva.

Ambas partes formularon peticiones según fojas 68 de autos.

9° Que, por escrito de fs.72 la parte querellante y demandante civil, formuló observaciones a la prueba.

10° Que, se agregaron a fojas 81 y 82 cartas respuestas emitidas por Rutas del Pacífico y Servicios y Administración de Créditos Comerciales Lider S.A; quedando los autos para fallo a fs. 83.

11° Que, la norma del artículo 15 incisos 1° y 3° de la Ley de Protección de los Derechos de Los consumidores, señala: "Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas.

En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.

Quando la contravención a lo dispuesto en los incisos anteriores no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada en conformidad al artículo 24."

12° Que la Ley N°19.496, en su artículo 23, señala: "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.

Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo."

13° Que, este sentenciador apreciando los antecedentes según las reglas de la sana crítica, estima que la querellada y demandada civil infringió normas establecidas en la Ley N° 19.496.

14° En efecto se encuentra acreditado en autos la existencia del cobro de un avance de \$ 400.000 (cuatrocientos mil pesos) imputado a la cuenta de la querellante y demandante civil, crédito que ella señala no haber solicitado, adquiriendo involuntariamente una deuda que tiene asociados impuestos, comisiones, tasas de interés y también primas de seguros asociados y que este hecho ocurrió como consecuencia del incumplimiento de resguardo y seguridad entregado por el proveedor Servicios y Administración de Créditos Comerciales Lider S.A., desprendiéndose tanto de los dichos de la querellante y demandante, como de los descargos de la querellada y demandada, que a la solicitud de un avance, una vez realizado y otorgado, el cliente no firma ningún comprobante de aprobación de la transacción dando su conformidad, no existiendo por ende un documento que ratifique la supuesta solicitud del avance.

15° Que en lo concerniente al titular de la tarjeta de crédito Lider Mastercard, ha señalado que ella es la responsable de la seguridad o custodia del documento, esto es, su tarjeta de crédito y su respectiva clave, indicando que ha cumplido, que jamás ha extraviado ni le han hurtado dicho documento y más aún, nadie conoce su clave y tampoco existen tarjetas adicionales.

16° Que para este sentenciador, es claro que este hecho ocurrió por incumplimiento de resguardo y seguridad entregada por el proveedor al realizar la transacción. Que en efecto el **artículo 3° letra d) de la Ley N°19.496**, señala que son derechos y deberes básicos del consumidor, "*el derecho a 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*", asimismo, ha incurrido en la infracción del **artículo 23 inciso 1° de la misma ley**, que señala: "*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,*

Cochilca y cía/08

seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio", lo anterior ha quedado demostrado por los medios de prueba rendidos y de los mismos dichos de las partes.

17° Que en lo referente al daño moral, (*pretium doloris*), es decir, "el precio del dolor", la demandante necesariamente ha debido ser objeto de sufrimiento injusto al imputarle una transacción que no realizó, todo lo cual, necesariamente debió afectarla en su salud atendido su avanzada edad, las enfermedades que padece y la imposibilidad de pagar, lo que debió producirle daño psicológico que no tenía porque haber sufrido.

Y TENIENDO PRESENTE: Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, artículos pertinentes de la Ley N° 15.231 y los Art. 3° letra e), 15 incisos 1° y 3°, Arts. 23, 24, 50 letras a), b) y c) de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

RESUELVO:

a) Que ha lugar a la querrela infraccional de fs. 17 y siguientes en cuanto se condena a **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A., RUT N°77.085.380-K**, representada por don **MICHEL AWAD BAHNA, C.I. N°7.774.580-7**, al pago de una multa de **7 UTM (SIETE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES)**, dentro de quinto día, bajo apercibimiento de arresto, como responsable de infringir las normas legales citadas en el considerando décimo sexto de esta sentencia.

b) Se acoge demanda civil de fs.17 y siguientes, deducida por doña **LUCIA DEL CARMEN MARTINEZ REYES**, en cuanto se condena a **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A., representada legalmente por don MIGUEL AWAD BAHNA**, a pagar a la demandante la cantidad de **\$700.000 (setecientos mil pesos)** por concepto de daño moral. Cantidad que prudencialmente ha fijado este Tribunal, la que será reajustada de acuerdo al alza experimentada por el índice de Precios al Consumidor (I.P.C.), a contar de la fecha de notificación de la demanda, hasta el pago efectivo más intereses y reajustes desde la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada. Con costas.

c) La empresa infractora además, deberá dejar sin efecto cobro por concepto de avance en efectivo imputado a la cuenta de doña Lucía del Carmen Martínez Reyes, asociado al reclamo R2018M2231386 de fecha 01 de junio de 2018 realizado ante Sernac.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula esta sentencia definitiva.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

DICTADA POR EL JUEZ TITULAR, DON JORGE LOPEZ PINOCHET

AUTORIZA EL SECRETARIO TITULAR, DON FERNANDO ESPEJO SVERLIJ.