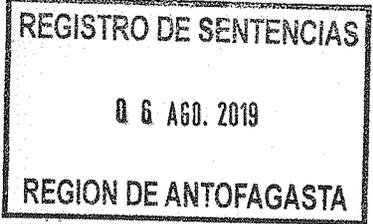


J. Cevallos Jara - 41



**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
ANTOFAGASTA**

En Antofagasta, a tres días del mes de Junio del año dos mil diecinueve.

VISTOS: A fojas 7 y siguientes, doña **DANIELA MARGARITA CASTRO QUISPE**, chilena, RUT 17.437.030-3, domiciliada en Veracruz 1054 Villa Enami de esta ciudad, formula denuncia infraccional e interponen demanda civil en contra de la empresa "**LIDER S.A. y/o SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**", representada legalmente por doña **MARIA PAZ VALLADARES**, ambos domiciliados en Zenteno 21 de esta ciudad, por haber incurrido en infracción a los artículos 3ro. letra d, 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por cobros en su tarjeta Lider Mastercard de compras no realizadas, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 150.000 por concepto de daño emergente y la suma de \$ 250.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 14 vta.-

A fojas 35 y 35 vta., se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la parte denunciante y demandante y el apoderado de la denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, a fojas 7 y siguientes, doña **DANIELA MARGARITA CASTRO QUISPE**, formuló denuncia en contra de la empresa "**LIDER S.A. y/o SERVICIOS Y ADMINITRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**", representada legalmente por doña **MARIA PAZ VALLADARES**, por infracción a los artículos 3ro letra d, 12 y 23 de la Ley 19.496, por falta de seguridad en el servicio prestado, razón por la cual, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la ley.

SEGUNDO: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos:

Que, en Noviembre del 2018 revisando sus facturas de Lider Mastercard, se dió cuenta que la rúbrica internacional presentaba dos cobros a cargo

de "Paypal" que nunca había realizado, por lo que de inmediato hizo el reclamo vía telefónica – código SR071807177 – efectuando el bloqueo de la tarjeta. Que, en esa oportunidad le habrían señalado que dicho monto no sería facturado, pero en Diciembre salió como "movimiento por facturar", por lo que volvió a reclamar, informándosele que tal dinero no sería cobrado, sin embargo el monto en dólares se trasladó a pesos chilenos por un valor de \$ 137.117, por lo que en Diciembre del 2018 interpuso el reclamo ante SERNAC el que fue rechazado por la denunciada el 11 de Enero del 2019.- Agrega que la respuesta señala como referencia reclamo "R2018M2636763", no coincidiendo con el efectuado por ella cuyo reclamo es el "R2018B2673378". Agrega la demandante a fojas 12 y 40, que en su oportunidad fue a la PDI y que inmediatamente que tomó conocimiento, bloqueó su tarjeta e interpuso el reclamo vía telefónica. Que, bloqueada su tarjeta, fue al Lider a retirar una nueva tarjeta y hacer cambio de clave y que del bloqueo, no le entregaron ningún comprobante.

TERCERO: Que, la parte denunciada formuló sus descargos a fojas 27 y siguientes, en los siguientes términos:

- a) Solicita el rechazo de la denuncia por cuanto, la transacción objetada se encuentra correctamente realizada, y que el comercio "Paypal" declaró como válida de transacción al enviar los vouchers, por lo que corresponde su cobro.
- b) Que, debe reclamar ante "Paypal", pues la tarjeta Lider es sólo el medio de pago.
- c) Que, no consta que dicha compra no haya sido consentida por la demandante y que el uso de los datos de la tarjeta es de exclusiva responsabilidad del cliente.

CUARTO: Que, para acreditar los hechos, la demandante acompañó a los autos los siguientes documentos:

A fojas 1, Reclamo ante SERNAC N° R2018B2673378 interpuesto, de fecha 27 de Diciembre del 2019.-

A fojas 2, respuesta de la denunciada a SERNAC, de fecha 11 de Enero del 2019, el que tiene como referencia el reclamo "R2018M2636763", el que se rechaza porque las "transacciones objetadas se encuentran

correctamente realizadas y bajo todas las medidas de seguridad impuestas por nuestra Tarjeta de Crédito”.-

A fojas 3 y 4, estado de cuenta tarjeta de crédito Lider Mastercard a nombre de la denunciante, de fecha 16 de Noviembre del 2018.-

A fojas 5 y 6, estado de cuenta tarjeta de crédito Lider Mastercard a nombre de la denunciante, de fecha 16 de Diciembre del 2018.-

Además, en el comparendo de estilo, acompañó los siguientes documentos:

A fojas 33, 33 vta., 34 y 34 vta., estados de cuenta de los meses de Enero, Febrero, Marzo y Abril del 2019.

QUINTO: Que, por otra parte, la denunciante agregó en autos con fecha 24 de Abril, los documentos que rolan a fojas 36 y 37, de fecha 10 de Noviembre del 2018, correspondiente a la entrega de una nueva tarjeta de crédito con vencimiento el año 2027 y un comprobante de activación de clave secreta, también de fecha 10 de Noviembre del 2018, ambos documentos extendidos por la denunciada.

SEXTO: Que, la denunciada y demanda acompañó como pruebas en el comparendo de estilo los documentos que rolan a fojas 25 y 26, correspondiente a:

A fojas 25, vaucher por transacción realizada en “Paypal” el 7 de Noviembre del 2018, por la suma de \$ 25.284.-

A fojas 26, vaucher por transacción realizada en “Paypal” el 7 de Noviembre del 2018, por la suma de \$ 78.934.-

SEPTIMO: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto de la denunciante, sería la tipificada en el artículo 3ro. letra d de la Ley 19.496 que dispone: “**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**”; el artículo 12 del mismo cuerpo legal que señala: “**Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.**”, como asimismo, la negligencia en la prestación del servicio que contempla el

artículo 23 inciso 1ro. del mismo cuerpo legal que dispone: “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.”

OCTAVO: Que, la denunciante inmediatamente de haberse percatado de las compras internacionales, hizo lo único que estaba a su alcance hacer – **bloquear la tarjeta** – la que como sostiene, **nunca perdió**, lo que demuestra, - y como bien lo sabe la denunciada – que los sistemas operables con tarjetas magnéticas, son vulnerables, por lo que es la prestadora del servicio, en cumplimiento de sus obligaciones contractuales, quien debe tener las herramientas tecnológicas para evitar fraudes como el denunciado.

NOVENO: Que, en nada alteran éstas conclusiones los documentos acompañados en autos por la demandada, consistentes en los voucher correspondientes a las compras, y que rolan a fojas 25 y 26, porque lo que aquí se alega, es que ellas no fueron realizadas para la demandante.

DECIMO: Que, así las cosas, no puede sino que concluirse que la denunciada infraccional, infringió el deber establecido en el artículo 23 de la Ley 19.496, ya que no prestó el servicio comprometido en forma eficiente y segura, no tomando, como le correspondía, todas las providencias necesarias a fin de no causar menoscabo económico al usuario del servicio, afectando el derecho a la seguridad en el consumo, infracción prevista en el artículo 3ro. inciso 1ro. letra d) de la Ley 19.496.-

DECIMO PRIMERO: Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncia infraccional de fojas 7 y siguientes, en contra de la empresa “**LIDER S.A. y/o SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**” representada legalmente por doña **MARIA PAZ VALLADARES.**

J. Valencia J - 11

b) **EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:**

DECIMO SEGUNDO: Que, a fojas 9 y siguientes, doña **DANIELA MARGARITA CASTRO QUISPE**, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **"LIDER S.A. y/o SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A."** representada legalmente por doña **MARIA PAZ VALLADARES**, solicitando que le sean canceladas las sumas de \$ 137.117 por daño material y se elimine todo registro en DICOM por esta operación y la suma de \$ 250.000 por daño moral.

DECIMO TERCERO: Que, no hay constancia en autos que dicha deuda haya sido enviada a DICOM por lo que tal petición no será acogida.

DECIMO CUARTO: Que, en cuanto al daño material pedido, y atendido a que la demandante ha concurrido sin Abogado, el Tribunal para resolver este ítem, tendrá en especial consideración lo que señala ésta a fojas 8 de autos, "Por tanto, de acuerdo a lo relatado en el mérito de los antecedentes y los documentos acompañados, solicito a SS. que **anule el cobro por compras** por mi tarjeta de Crédito Líder Mastercard, no reconocidas, contemplando **tanto el monto devengado como los intereses, reajustes, impuestos y comisiones...**"

DECIMO QUINTO: Que, la parte demandante acompañó en autos los documentos referidos en el considerando Cuarto del presente fallo.

DECIMO SEXTO: Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido el mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 9 y siguientes, y se ordena a la demandada **anular el cobro por las compras realizadas en el extranjero con fecha 7 de Noviembre del 2018 como los intereses, reajustes, impuestos y comisiones que emanen de dichas compras, dentro del plazo de 15 días hábiles de ejecutoriada la presente sentencia.**

DECIMO SEPTIMO: Que, en cuanto al daño moral pedido, se debe señalar que con ocasión del hecho denunciado, resulta evidente la verificación de la aflicción síquica sufrida por la demandante, además, que del mérito de autos, surgen presunciones que permiten establecer que, incuestionablemente, se vió expuesta a una serie de molestias posteriores, como los reclamos que tuvo que

efectuar, denuncia ante la PDI, bloqueo, sacar nueva tarjeta y clave, por lo que se acoge y fija prudencialmente en la suma de \$ 150.000.-

DECIMO OCTAVO: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Octubre del 2018, mes anterior a ocurrida la compra, y el mes aquel en que se verifique el pago.

Vistos, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento y Ley 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores;

SE DECLARA:

- a) Que, se acoge la denuncia de fojas 7 y siguientes, y se condena a la empresa **“LIDER S.A. y/o SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.”**, representada legalmente por doña **MARIA PAZ VALLADARES**, a pagar una multa de **CUATRO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir los artículos 3ro. letra d y 23 de la Ley 19.496.-
- b) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 9 y siguientes, por **DANIELA MARGARITA CASTRO QUISPE**, y se condena a la empresa **“LIDER S.A. Y/O SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.”**, representada legalmente por doña **MARIA PAZ VALLADARES**, a anular las compras desconocidas efectuadas en el extranjero el día 7 de Noviembre del 2018, más el monto devengado como intereses, reajustes, impuestos y comisiones dentro del plazo de quince días hábiles de ejecutoriada la presente sentencia y a la suma de \$ 150.000 por daño moral, reajustada en la forma señalada en el considerando Décimo Octavo del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquella en que se verifique el pago, con costas.

c) Cúmplase con el artículo 58 bis de la Ley 19.496 en su oportunidad.

Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y archívese en su oportunidad.

Rol 1502/19-3



Dictada por doña Dorama Acevedo Vera, Juez Titular

Autorizada por doña Patricia de la Fuente Pfeng, Secretaria Subrogante

