

Tercer Juzgado de Policía Local**Antofagasta**

Antofagasta, diecisiete de noviembre de dos mil dieci

**VISTOS:**

1.- Que, a fojas doce y siguientes, comparece doña YESICA ALBERCA MERINO, chilena, empleada, cédula de identidad N° 14.747.519-5, domiciliada en calle Carlos Pérez Bretty N° 9483, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "BANEFE", representado para estos efectos por el administrador del local o jefe de oficina, doña ORIANA GOMEZ, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle M.A. Matta N° 2355, de esta ciudad, por infringir las disposiciones de la Ley N° 19.496 que indica. Señala que en el mes de octubre del año 2015, mientras revisaba su estado de facturación o cuenta de la tarjeta Mastercard BANEFE que en ese momento estaba en cero pesos, con el fin de saber si aparecía o se le había generado la primera cuota de un equipo celular que 'adquirió mediante un crédito usando dicha tarjeta, apareció un avance en seis cuotas por un monto de \$200.000.-, el que se realizó en una sucursal y se gestionó con fecha 30 de septiembre de 2015, el que ella nunca efectuó, avance que se materializó en las primeras horas del día en un horario que coincide C?Ilpletamente con su entrada al trabajo, por lo que con fecha 23 de noviembre de 2015 hizo el reclamo formal N° 16539080, ocasión en que fue atendida por don Alejandro Soto quien no le dio solución al problema. Agrega que ante esta situación, realizó un segundo reclamo por desconocimiento del avance en efectivo referido, el que concretó el 7 de marzo de 2016 con el N° 17199246, sin que hasta el presente haya tenido una respuesta. Manifiesta que el 4 de abril de 2016 interpuso un reclamo en el SERNAC, y con fecha 13 de abril el proveedor denunciado emite la respuesta que transcribe. Concluye señalando que estos hechos constituyen a su entender infracción a los artículos 3° letra d), 12 Y 23 de la Ley N° 19.496 que transcribe, y solicita que en definitiva se condene al proveedor denunciado al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación la compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "BANEFE", representado para estos efectos por doña ORIANA GOMEZ, ya individualizados, y en mérito a lo expuesto y argumentaciones que esgrime, solicita se le condene al pago de las sumas de \$200.000.- por concepto de daño material, y \$400.000.- por daño moral, con más reajustes e intereses, y costas de la causa.

2.- Que, a fojas treinta y uno, rola comparendo de prueba con la asistencia de la denunciante y demandante civil, doña Yesica Alberca Merino, ya individualizada, y en rebeldía del proveedor denunciado y demandado en autos. La denunciante y demandante ratifica la denuncia y demanda civil interpuestas en autos en todas sus partes, solicitando sean acogidas, con expresa condenación en costas. El tribunal tiene por evacuados los traslados conferidos en rebeldía del denunciado y demandado civil. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce por la

Acosta y Uma 91

rebeldía del denunciado y demandado. Recibida a prueba la causa, la denunciante y demandante compareciente ratifica los documentos acompañados de fojas 1 a 11 de autos, y 21 a 27, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal los primeros, y con citación los segundos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:



Primero: Que, con el mérito de la denuncia infraccional interpuesta en autos, a fojas 12 y siguientes, y documentos acompañados al proceso, de fojas 1 a 11, y 21 a 27, no objetados, se encuentra acreditado en esta causa que con fecha 30 de septiembre de 2015, a las 08,12 horas en el cajero automático N° 225 del Banco Scotiabank ubicado en calle Arturo Prat N° 477, de esta ciudad, se efectuó un avance por \$200.000.- en la tarjeta de crédito Mastercard N° 770065510907 de la actora, el que ésta desconoció por cuanto ese día y a esa hora iba camino a su trabajo en donde ingresó a las 08,36 horas, por lo que a su entender resulta del todo imposible que hubiere tenido tiempo para realizar la gestión en el cajero' automático e ingresar a su trabajo en los horarios antes señalados, hechos que constituyen infracción a las disposiciones de los artículos 3° letra d), 12 Y 23 de la Ley N° 19.496.

Segundo: Que, el tribunal tuvo por evacuado el traslado conferido en rebeldía del proveedor denunciado.

Tercero: Que, con el mérito de las prueba documental rendida en autos por la actora, toda ella apreciada de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, el tribunal concluye que los hechos expuestos en la denuncia de autos son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sancionadas en el artículo 24 del referido cuerpo legal, que establecen que "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", y 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 del respectivo bien o servicio", pues resulta incuestionable que el proveedor denunciado no ha cumplido el contrato de uso de la tarjeta de crédito MASTERCARD BANEFE suscrito por la actora, al no haber adoptado medidas de seguridad para evitar la comisión de fraudes con la tarjeta de crédito de la consumidora, ni acogido el desconocimiento de la operación registrada en su estado de cuenta con el mérito de los antecedentes por ella esgrimidos y acreditados, dejando sin efecto el cargo por \$200.000.- antes señalado en forma definitiva y no sólo de manera provisoria como se hizo. Además, el proveedor y/o sus dependientes han sido, a lo menos, negligentes en su actuar pues debieron haberse preocupado de hacer las gestiones necesarias para dejar sin efecto dicho cargo, por las razones antes anotadas, habiendo transcurrido más de un año en gestiones ejecutadas por la consumidora

Ureante y 201



sin resultados, lo que ha sido reiterado con la rebeldía del proveedor denunciado en este juicio, situación que ha causado un menoscabo evidente a ésta.

Cuarto: Que, de conformidad con lo antes expuesto este tribunal concluye que los hechos precedentemente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sancionadas en la forma establecida en el artículo 24 del mismo cuerpo legal, por lo que atendido el mérito de autos y pruebas reunidas en el proceso, condenará al proveedor "BANCO SANTANDER CHILE", y/o "BANEFE", representado para estos efectos por doña ORIANA GOMEZ, en la forma que se indicará en lo resolutivo de este fallo.

En cuanto a lo patrimonial:

Quinto: Que, en el primer otrosí del escrito de fojas 12 y siguientes, doña YESICA ALBERCA MERINO, ya individualizada, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "BANEFE", representado para estos efectos por doña ORIANA GOMEZ, también individualizados, solicitando que en mérito a los hechos expuestos en su presentación y disposiciones legales que cita, se condene al proveedor denunciado al pago de las sumas de \$200.000.- por daño material, y \$400.000.- por daño moral, las que deberán pagarse con los reajustes e intereses que dichas sumas devenguen, y costas de la causa.

Sexto: Que, en el comparendo de estilo el tribunal tuvo por evacuado el traslado de la demanda civil en rebeldía de la parte demandada.

Séptimo: Que, atendido los antecedentes reunidos en autos, lo expresado en los considerando s que preceden, mérito de la prueba rendida, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones a la Ley N° 19.496 antes señaladas cometidas por el proveedor "BANCO SANTANDER CHILE" y/o "BANEFE", el tribunal acogerá dicha demanda en cuanto a lo pedido por daño material por la suma de \$200.000.-, correspondiente al monto del avance cargado en la tarjeta de crédito Mastercard de la actora y desconocido por ésta, la que se reajustará de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, Y por la suma de \$400.000.- como daño moral, atendido el perjuicio o aflicción experimentados por la actora como consecuencia de estos hechos. Que las sumas precedentemente determinadas, devengarán intereses corrientes los que se calcularán entre la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la ejecución de la sentencia.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B N° 2, 50 Y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 3°, 11, 14, 16 17, 18, 22, 23 Y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 3° letras e), 12, 23, 24, 27, 50 A Y siguientes de la Ley N° 19.496, Y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

Urte, 7 de



1.- Que, se CONDENA al proveedor "BANCO SANTANDER CHILE" y/o "BAN", representado para estos efectos por doña ORIANA GOMEZ, ya individualizados, al pago de una MULTA de DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos conocidos por el tribunal en este proceso, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la Tesorería Municipal de Antofagasta en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

3.- Que, se ACOGE la demanda civil interpuesta a fojas 12 y siguientes, por doña YESICA ALBERCA MERINO, ya individualizada, y se CONDENA al proveedor "BANCO SANTANDER CHILE" y/o "BANEFE", representado para estos efectos por doña ORIANA GOMEZ, también individualizados, a pagar a la parte demandante las sumas de \$200.000.- por daño material, y \$400.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios que le fueron causados con la conducta infraccional del demandado y/o sus dependientes, la primera de las cuales será reajustada conforme a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, Y ambas devengarán intereses corrientes desde la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la ejecución de la sentencia, de conformidad a lo resuelto en los considerandos que anteceden.

4.- Que, se condena en costas a la parte perdedora por haber sido totalmente vencida.

5.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 15.22712016

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CORTUENTES, Juez Titular.

Autorizada por don FIDEL INOSTROZA NAITO, Secretario Titular.

