

Temuco, veinticinco de febrero de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Que, doña Cecilia Castaings Gana, labores de hogar, domiciliada en Eduardo Aranís N°1450, Villa El Prado, de Temuco, interpone querrela por infracción a la ley 19.496, en contra de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CRÉDITOS COMERCIALE LÍDER S. A., representada por su jefe de local, don Paul Gutiérrez, ambos con domicilio en avenida Gabriela Mistral N°02621, de Temuco, que funda en que es cliente de crédito y tiene una tarjeta de crédito Presto-Supermercados Líder, la que usa para las compras de su hogar, considerando la cercanía con su domicilio.

Agrega que, a fines de junio llegó el estado de cuenta de la tarjeta de crédito en la que figura un crédito por avance en efectivo por la suma de \$550.00.- efectuado el 21 de marzo de 2015, que no efectuó. De ello se enteró cuando llegó el estado de cuenta, antes dicho, y que implicaba el pago de la suma de \$774.360.- en 20 cuotas, habiendo pagado una de ellas por inadvertencia.

Indica, que se le citó para el jueves 25 de junio, para obtener una repuesta y, ante la persistente negativa de tener solución, procedió a hacer un reclamo a través del Sernac con fecha 7 de julio de 2015, indicando la querrellada que los cobros resultaban procedentes, habida consideración del uso de la tarjeta, llegándole hasta la fecha -de su presentación- innumerables llamados telefónicos de la empresa de cobranza, durante todo el transcurso del día, en diversos horarios de descanso y a cualquier hora.

Señala que la querrellada infringió lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 37 y 32 (en lo que se refiere a la información básica comercial del uso y garantía -entiéndase como seguro de la tarjeta de crédito) de la Ley 19.496, infringiendo la garantías de información de su representada en su calidad de consumidora, referidas a la operatividad del producto financiero contratado, sin que pudiera sospechar alguna anomalía respecto de su operatividad.

Además, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 letra d) y 23 inciso 1° de la ley 19.496, se infringió por terceros y con directa negligencia de la querrellada la garantía de seguridad que como consumidora le asiste en el uso de productos financieros que tenía contratado con aquella, sin negligencia de su parte.

Termina solicitando se condene y se aplique el máximo de las multas.

A fojas 20 don Gustavo Andrés Ochagavía Urrutia, abogado, en representación de Administradora de Créditos Comerciales Líder S. A., contesta la querrela interpuesta en su contra, alegando la inexistencia de actuar

negligente de su parte. Señala que del propio relato de la querellante no se advierte ninguna falta/negligencia por parte de su representada.

Agrega que, en primer término no queda claro en la redacción de la querella, cuál sería la supuesta conducta infraccional cometida. Se menciona en el punto 5, acerca de innumerables llamadas telefónicas de la empresa de cobranza, la cual no corresponde a su mandante, y por ende no existe ahí contravención. Menciona una serie de artículos supuestamente infringidos (punto 6); sin embargo, no menciona de qué manera se habrían infringidos.

Indica que la cliente objeta avance en dinero, el cual fue realizado con clave secreta PIN PASS, por lo tanto, cabe recordar que a contar del año 2011 en adelante, todas estas transacciones se han realizado con esta clave, cuyo conocimiento, resguardo y uso es absolutamente responsabilidad del cliente. Clave antecede a la firma y es la validación final para cursar un Súper Avance o Avance por caja Líder, y que sin esta clave no se cursaría la transacción.

Expresa que la transacción objetada se trató de un **Avance Presto/Líder Mastercard** por un total de \$550.000. Aquel tuvo expresa aceptación de cargo de parte de la cliente. **Código de autorización N°413493 con** una periodicidad de cobro mensual; un impuesto de \$2.198; una comisión de \$1.137; en veinte cuotas de un costo de \$38.718.- (tasa de interés mensual de 3.13% anual de 37.56%)

El avance fue realizado con fecha 21 de marzo de 2015, a través de caja Líder 120 (Supermercado Líder de Av. Gabriela Mistral N°02621) correlativo 99, caja 22, operador N°55.

Señala que, por otro lado, existen determinadas inconsistencias en el relato de la querellante, las cuales no logran explicar sus asertos:

a) Señala en Formulario único de Atención de Público SERNAC R2015/440442: "Este avance se solicitó con fecha 21 de marzo de 2015, a la fecha se han pagado 2 cuotas de las pactadas (...)". ¿Pretende hacer creer que desconoce el origen de este avance, después de haber cancelado DOS cuotas de cobro?.

b) Revisada la cuenta de la cliente, aquella ha solicitado en otras oportunidades avances por un monto menor al objetado, que describe. Es por ello que las solicitudes de avances en dinero por parte de la querellante, no resultan ser un tema desconocido.

Señala que la querellante registraba un convenio de pago en doce cuotas, el cual pre-cerró en la cuota 8°, el día 21 de marzo de 2015. La cliente realiza un pago de \$435.865.- el cual cierra pre-avances y convenio de pago.

Conforme a Informe de Objeción N° SR08071596524, de fecha 08/07/2015 correspondiente al Área de Análisis, Regularización de Objeciones

(ARO) de Walmart Chile, se concluyó que se rechazó la objeción planteada por la querellante, atendidos los argumentos señalados anteriormente. En dicho informe se señala el rechazo, habida cuenta que los giros fueron realizados con clave secreta PIN PASS, por lo que el uso, entrega y resguardo es absoluta responsabilidad del cliente (de las huinchas magnéticas de los respaldos correspondientes, no se encontró ninguna irregularidad al momento de efectuarse las transacciones correspondientes). En síntesis se determinó que no existen errores ni intentos fallidos de uso de la clave secreta por parte de la querellante; no existen diferencias o errores de nivel de banda magnética; no se aprecia errores ni intentos fallidos de uso de la clave secreta ni comportamiento sospechoso por monto, horario y lugar; la tarjeta a la fecha de realizadas las transacciones objetadas, no se encontraba bloqueada por robo y/o extravío; no se presentaba documentación que acreditara robo o hurto de sus documentos (constancia en Carabineros) o en el caso de la cédula de identidad bloqueo en el Servicio de Registro Civil; en otras palabras, la tarjeta, al momento de las transacciones se encontraba plenamente vigente y operativa.

Su representada se ha ceñido estrictamente a los procedimientos que la ley contempla y señala en relación a las cobranzas extrajudiciales y, por ende, no se configura infracción alguna a la ley 19.496 y, muy por el contrario, el obrar de su representada se ajustó en todo momento a derecho.

Termina señalando que, como no existe infracción alguna, debe rechazarse la querella con expresa condenación en costas.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1º) Que, doña Cecilia Castaings Gana interpone querella por infracción a la ley 19.496, en contra de Servicios y Administración de Créditos Comerciales Líder S. A. que funda en que en la tarjeta de crédito que tiene con la querellada se le hizo con fecha 21 de marzo de 2015, un cargo por \$550.000.- como avance en efectivo, que ella no efectuó, y de lo cual se percató a fines de junio de 2015 al revisar el estado de cuenta, habiéndose pagado una cuota de dicho crédito. Señala, además, que la querellada ha realizado acciones de cobranzas mediante llamados telefónicos en horarios de descanso y a cualquier hora del día. En cuanto al derecho invoca los artículos 3, letras b) y d), 23 y 37 y 32.

2º) Que, la querellada ha negado toda responsabilidad en los hechos denunciados, pues de un análisis de los antecedentes dicha transacción aparece realizada con la tarjeta y claves de la querellante, sin que aparezca ningún antecedente de fraude, además que el mismo día en que se realizó la

operación objetada se prepagó un crédito de la misma querellada por un valor de \$435.865.-. Su representada no ha realizado acciones de cobranzas, las que de existir serían hechas por una empresa diversa.

3°) Que, del confuso relato de la querella se puede concluir que, por una parte se desconoce haber realizado un avance por caja de \$550.000.- el día 21 de marzo de 2015 y, por otra, que se le han realizado acciones de cobranza mediante llamados en horarios no permitidos.

4°) Que, respecto de lo primero, esto es que el avance no fue realizado por la querellante, la querellada ha señalado que después de realizado el análisis por su Área de Análisis se determinó que: que los giros fueron realizados con clave secreta PIN PASS, por lo que el uso, entrega y resguardo es absoluta responsabilidad del cliente (de las huinchas magnéticas de los respaldos correspondientes, no se encontró ninguna irregularidad al momento de efectuarse las transacciones correspondientes). En síntesis se determinó que no existen errores ni intentos fallidos de uso de la clave secreta por parte de la querellante; no existen diferencias o errores de nivel de banda magnética; no se aprecia errores ni intentos fallidos de uso de la clave secreta ni comportamiento sospechoso por monto, horario y lugar; la tarjeta a la fecha de realizadas las transacciones objetadas, no se encontraba bloqueada por robo y/o extravío; no se presentaba documentación que acreditara robo o hurto de sus documentos (constancia en Carabineros) o en el caso de la cédula de identidad bloqueo en el Servicio de Registro Civil; en otras palabras, la tarjeta, al momento de las transacciones se encontraba plenamente vigente y operativa.

5°) Que, el sistema de tarjetas de crédito, como es sabido, por regla general opera bajo clave denominada PIN PASS, como ocurre en el caso de autos, de modo que la tarjeta es portada por el titular, quien además posee dicha clave, cuya resguardo es de su responsabilidad. En el caso de autos, fuera del desconocimiento que la actora hace, no existen antecedentes que demuestren que en este caso existan patrones de fraude que permitieran a la querellada determinar que se estaba realizando una operación no autorizada por el titular. En efecto, por una parte, del análisis del comportamiento de la actora a través de sus movimientos en la línea de crédito existen operaciones de avances, por lo que dicha actividad no le era ajena. Además, todos los movimientos se realizan en el mismo local, Supermercado La Frontera, y no existen antecedentes que den cuenta que la tarjeta se haya extraviado o robado, por lo cual se encontraba operativa a la fecha de la transacción objetada; es más, aparecen dos operaciones posteriores a la objetada (26-04-

2015 y 12/06/2015 por \$199.990.- cada una) que al parecer corresponden a compras.

Además, de la documentación acompañada por la querellada, no objetada, se acredita que el **16 de junio 2014** realizó un convenio de pago de la suma de \$369.688.- en 12 cuotas (documento de fojas 34). Al 21 de marzo de 2015, además de las cuotas del convenio, existían dos avances por \$100.000.- cada uno, pactados ambos en 12 cuotas. Luego, en el mismo documento de fojas 34, aparece que el **18 de marzo de 2015** la actora refinanció el total de su deuda por \$412.212.- en 12 cuotas. En el documento de fojas 35 se da cuenta de un pago de \$435.865.- con **fecha 21 de marzo de 2015**, misma fecha en que se realiza la operación objetada. La cantidad refinanciada el 18 de marzo corresponde o se acerca -pues no se cuenta con el detalle- al saldo del convenio y los nuevos avances pactados, con sus respectivos intereses. Luego, el pago de \$435.865.- se acerca también a lo refinanciado el día 18 de marzo, en el que debe incluirse costos de intereses y operacionales, encontrando similitud en las sumas.

Si, la actora no ha desconocido las operaciones anteriores a la objetada, no aparece razonable que alguien que haya realizado un fraude con su tarjeta -pues la objeción no es sino señalar que ha sido víctima de uno- pague el mismo día de la operación una suma bastante considerable de su deuda existente a esa fecha, lo cual no desconoce, y al mismo tiempo retire dineros que podrían justificar ese pago. Por otra parte, tampoco aparece como razonable que haya cancelado cuotas de dicho avance y sólo en el mes de junio, es decir tres meses después, se haya dado cuenta de su existencia; cabe preguntarse si el 21 de marzo de 2015 pagó sus deudas anteriores, entonces qué cuotas pagó si ya no tenía deudas, pues niega haber contraído esta nueva.

6°) Que, conforme a lo que se ha señalado en la consideración precedente este sentenciador no ha adquirido convicción más allá de toda duda razonable que se haya cometido en el otorgamiento del avance objetado por parte de la querellada alguna acción que haya vulnerado los derechos de la consumidora, pues los antecedentes del proceso dan cuenta de que la operación fue realizada con la tarjeta y claves de la titular, apareciendo de los mismos que dicha operación es compatible con sus antecedentes de deuda anterior y con el pago de aquella que se hace el mismo día de la que se objeta. En consecuencia, se rechazará la querella en lo que dice relación con esta parte de ella.

7°) Que, en cuanto a la otra parte de la querella, esto es que se han realizado acciones de cobranza, en ella no se especifica quién la realiza, qué se le cobra y en qué oportunidades se ha realizado, limitándose a sus puros dichos y a una

prueba testimonial que es insuficiente para acreditarlo. En efecto, las acciones de cobranza que se señalan es referida a llamados telefónicos, respecto de los cuales el testigo Felipe Antonio Aburto Aguilera, quien señala ser pensionista y que sabe que la llaman en la mañana y en la tarde al celular, sin señalar qué horarios, agregando, además, que no le consta que los llamados sean del Líder, salvo que ella empieza a reclamar. Los otros testigos, don Hugo Alberto Aguilera Hernández y doña Silveria Alicia Díaz Rodríguez, señalan conocer los hechos por los dichos de la querellante, de modo que nada acreditan.

En consecuencia, deberá rechazarse, también en esta parte la querella.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

8º) Que, en el primer otrosí del escrito de fojas 6, doña Cecilia Castaings Gana, fundado en los hechos de su querella de lo principal, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Servicios y Administración de Créditos Comerciales Líder S. A., solicitando el pago de las sumas de \$2.538.718.- por daño emergente y \$5.000.000.- por daño moral, con reajustes e intereses, y las costas de la causa.

9º) Que, conforme a lo que se resolverá en lo infraccional, no se accederá a la demanda porque con el rechazo de la denuncia ha desaparecido el fundamento para que dicha demanda sea acogida.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 20, 21 y 50 y siguientes de la ley Nº 19.496, **SE DECLARA: 1º)** Que, se rechaza la querella interpuesta por doña **CECILIA CASTAINGS GANA** en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES S. A.** representado por don Paul Gutiérrez Correa, proveedor al que se absuelve. **2º)** Que, se rechaza la demanda civil interpuesta por doña **CECILIA CASTAINGS GANA** en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES S. A.** representado por don Paul Gutiérrez Correa. **3º)** Que, no se condena en costas a la querellante y demandante, por haber tenido motivo plausible para litigar.

Tómese nota en el Rol Nº54.545-Y.Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don ~~GABRIEL MONTOYA LEON~~, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.



CERTIFICO: que las copias que anteceden son fiel a su original y la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, 20 de enero de 2017.



IVAN LABRIN RIOS
SECRETARIO (S)

