

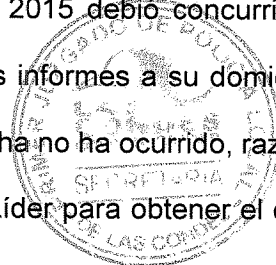
Causa Rol N° 19.105-8-2015

Las Condes, diez de Marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 17 y siguientes **FRANCISCO JAVIER PEREZ TURRI**, C.I. N° 7.205.087-8, Ingeniero en Ejecución, domiciliado en Alexander Fleming N° 6810, Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **LIDER**, representada por **MICHEL AWAD BAHNA**, domiciliados en Avda. del Valle N° 737, Huechuraba, fundado en que la denunciada no le remite a su domicilio y/o correo electrónico, los estados de cuenta mensuales de su tarjeta de crédito Lider Master Card desde hace varios meses a la fecha (19.10.2015), a pesar de haber concurrido al Supermercado de La Reina en el mes de Febrero o Marzo de 2015 requiriéndolos y rectificando además su correo electrónico. Por lo anterior, añade que con fecha 22 de Junio de 2015 presentó un reclamo ante SERNAC, reiterándolo los días 7 y 19 de Octubre de 2015 a fin de que se solucione su situación, ya que debía concurrir a los locales de la denunciada en las fechas de vencimiento y solicitar cupón de pago a fin de pagar sus consumos y evitar estar en mora, desconociendo el detalle de las compras realizadas específicamente en el mes de Octubre de 2015, sospechando que los cobros están mal efectuados, por lo que solicita se condene a la demandada al pago de la suma de **\$3.000.000.- (tres millones de pesos)** por concepto de daño moral, que se traduce en las molestias ocasionadas con ocasión del tiempo perdido, dinero gastado, permisos laborales, etc., más intereses, reajustes y costas, demanda que **no** fue notificada por lo que a su respecto no cabe pronunciarse.

A fojas 22 **PEREZ TURRI** en su declaración indagatoria recabada por el Tribunal con fecha 24 de Junio de 2015 reitera que posee la tarjeta Lider Master Card y que al no recibir sus estados de cuenta mensuales, en Febrero o marzo del año 2015 debió concurrir al local comercial de La Reina con el fin de solicitar se le envíen estos informes a su domicilio o al correo electrónico que indicó en esa ocasión, lo que hasta la fecha no ha ocurrido, razón por la que cada mes debía dirigirse a alguno de los Supermercados Lider para obtener el cupón de



pago, documento que no contiene el detalle de las compras, solo su total, impidiéndole verificar la efectividad del monto a pagar. En definitiva, solicita se remita a su domicilio la facturación mensual y se revise el detalle de las cuentas emitidas desde Febrero del año 2015.

A fojas 28 **BEGOÑA CARRILLO GONZALEZ**, abogado en representación de **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIAL LIDER S.A.**, formula sus descargos por escrito, haciendo presente que su representada no ha incurrido en infracción alguna a la Ley del Consumidor, reconociendo que el actor en el mes de Junio de 2015 reclamó por no haber recibido sus estados de cuenta de la tarjeta de crédito, razón por la que se revisaron los antecedentes constatando que en los seis meses anteriores a la fecha del reclamo, es decir a la fecha antes señalada, verificando que habían sido enviados por e-mail al correo **frape@vtr.net**, según propia solicitud del actor y que éstos no habían rebotado. Posteriormente, con fecha 14 de Octubre de 2015, el reclamante solicitó le fueran enviados a su domicilio particular, lo que se ha hecho desde esa fecha, motivo por el cual no figura suscrito vía e-mail.

A fojas 58, con fecha 13 de Enero de 2016 se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de las partes, ratificando **PEREZ TURRI** la denuncia de fojas 17 y su declaración de fojas 22, señalando que sólo a partir del mes de Diciembre de 2015 recibió en su domicilio el estado de cuenta que reclama.

Por su parte, la denunciada reitera sus descargos de fojas 28, indicando que los estados de cuenta fueron remitidos al correo registrado por el actor en su base de datos.

En cuanto a las pruebas rendidas, **PEREZ TURRI** acompaña con citación los documentos agregados de fojas 1 a 16 y **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIAL LIDER S.A.**, los rolantes de fojas 32 a 57, que de ser atinentes y necesarios serán considerados.

OTROS ANTECEDENTES:

- A fojas 2 consta reclamo formulado ante SERNAC por el consumidor.
- A fojas 3 y 4 cartas remitidas al consumidor y a la denunciada por SERNAC respecto del reclamo indicado.



CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1°. Que, la materia sometida a conocimiento del Tribunal dice relación con la obligación del emisor de una tarjeta de crédito, de comunicar al consumidor mensualmente el estado de cuenta a través del medio físico o tecnológico que éste hubiere elegido durante la vigencia del contrato de tarjeta de crédito, con el contenido y presentación señalado en el artículo 22 del Decreto N° 44 del año 2012 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

2°. Que, como se ha visto, el actor sostiene que en el mes de Febrero o Marzo de 2015 solicitó a la denunciada la remisión de sus estados de cuenta a su domicilio o al correo electrónico que en esa oportunidad indicó, sin que desde esa fecha y hasta Noviembre de 2015 le hubiesen sido enviados, agregando a fojas 58 que en Diciembre de ese año recién habría recibido el primer estado de cuenta.

3°. Que, la denunciada ha controvertido los hechos según consta en su declaración indagatoria de fojas 28, afirmando que no ha cometido ninguna infracción a la Ley del Consumidor y, que aún cuando con fecha 24 de Junio de 2015 el actor reclamó porque no había recibido hasta esa fecha los estados de cuenta de su tarjeta de crédito, alega que éstos fueron debidamente remitidos al correo electrónico frape@vtr.net que el consumidor habría entregado, sin que éstos rebotaran de lo que da cuenta el documento agregado a fojas 32 y que corresponde a los meses de Diciembre de 2014 a Junio de 2015, ambos incluidos

4°. Que, aún cuando el denunciante respecto al correo electrónico precedentemente señalado hace notar que lo habría cambiado, comunicándolo en el Supermercado Líder de La Reina en Febrero o Marzo de 2015, aseveración que incumbiéndole, no fue acreditada en autos.

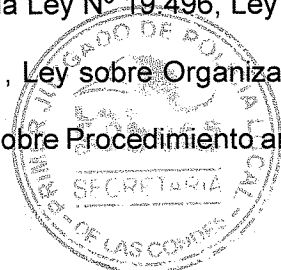
5°. Que, ahora bien, siguiendo con el examen de la figura en cuestión, lo que sí se constata a fojas 2, que el actor concurrió al SERNAC y presentó con fecha 22 de Junio de 2015 un reclamo, solicitando derechamente el envío de las cartolas correspondientes a un crédito de consumo que mantiene con la denunciada. También consta a fojas 4 la carta enviada por SERNAC a **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIAL LIDER S.A.** poniendo en su conocimiento el reclamo del consumidor, sin embargo desde la fecha de este



reclamo, esto es, Junio de 2015 y hasta Noviembre del mismo año, siendo de cargo del proveedor indicado probar que las envió, cumpliendo con esta obligación, lo cierto es que no se encuentra fehacientemente acreditado este hecho, no logrando los estados de cuenta agregados de fojas 33 a 57 revertir esta anómala situación.

6°. Que, por lo razonado y teniendo en consideración el artículo 12 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que establece 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 el artículo 23 de la misma Ley que prescribe 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** y, a su vez el artículo 3° de la citada Ley que en su inciso 2° letra a) en lo pertinente, establece entre los derechos del consumidor de productos o servicios financieros el de **recibir la información del costo total del producto o servicio**, esta sentenciadora adquiere la convicción necesaria para tener por acreditada la conducta infraccional de la denunciada, advirtiéndose en consecuencia que **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIAL LIDER S.A.**, ha infringido las normas contenidas en la Ley N° 19.496 y en el Decreto N° 44 que aprueba el Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, faltando además al deber de profesionalismo de todo proveedor, derivado de la habitualidad y expertiz de su giro comercial y prestaciones que realiza a fin de evitar negligencias como la reclamada.

VISTOS además que el Tribunal analiza los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica para establecer la responsabilidad que correspondiera de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local **y teniendo presente** lo prevenido en los artículos 12, 23, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los



Juzgados de Policía Local y Decreto N° 44 de 2012 que aprobó el Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, **se declara:**

- Que, **se acoge** la denuncia de fojas 17 y **se condena** a la sociedad **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIAL LIDER S.A.** representada por **MICHEL AWAD BAHNA**, individualizados en autos a pagar una multa de **Diez Unidades Tributarias Mensuales**, de conformidad a lo considerado en los N° 5 y N° 6 de esta sentencia.
- Que, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora, sufrirá por vía de sustitución y apremio **quince noches de reclusión**, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente, sin otro apercibimiento.

Remítase y de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley N° 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor

ANOTESE, REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 19.105-8-2015

PRONUNCIADA POR DOÑA MARÍA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.

Autoriza don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. SECRETARIO TITULAR.



C.A. de Santiago

Santiago, veintinueve de junio de dos mil dieciséis.

A fojas 83: a todo, téngase presente.

Vistos:

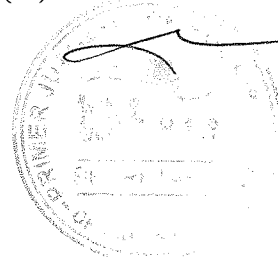
Que para que el prestador de un servicio pueda dar cumplimiento a la obligación de dar una información veraz y oportuna al consumidor, en lo que respecta en este caso al estado de cuenta de la tarjeta de crédito, es necesario que el cliente cumpla a su vez con el deber de proporcionar a lo menos una dirección de correo electrónica que sea válida para efectos de hacerle llegar el estado de cuenta. Lo que se ve corroborado por los propios dichos del denunciante, como consta a fojas 62, donde señala que el correo electrónico frape@vtr.net, no corresponde a su verdadero correo electrónico.

Por los motivos expresados, **se revoca** la sentencia apelada de diez de marzo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 64 y siguientes y en su lugar, se declara que se rechaza la denuncia interpuesta por don Francisco Pérez Turri en contra de Administradora de Créditos Comerciales Líder S.A., sin costas.

Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-745-2016.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por la Ministra señora Pilar Aguayo Pino y por el Abogado Integrante señor Jaime Guerrero Pavez. Autoriza el (la) Ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.



201 N°
19.105-8-2015

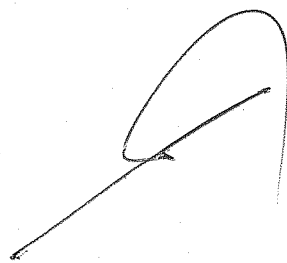
Las Condes, veintisiete de Julio de dos mil dieciséis.

Cúmplase.-

Causa rol N° 19.105-8-2015.-

Las Condes, 28 de Julio de 2016.-

Notifiqué por c.c. la resolución precedente a F. Pérez y B. Carrillo.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'A' or 'B' shape with a long horizontal stroke extending to the left.