

**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

La Florida, veinticinco de febrero de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 1 a 87, rolan documentos presentados por la parte denunciante.

A fojas 88, rola denuncia infraccional y demanda civil deducida por MARÍA ELSY MOSQUERA FLOR, empleada, domiciliada en calle Ciprés Cordillerano 9327, La Florida, en contra de PRESTO LIDER, representado para estos efectos por MICHEL AWAD BAHNA, ambos domiciliados en Avenida del Valle 737, Huechuraba, quien según su propia versión expuso que durante el año 2014 realizó varias compras con cargo a su tarjeta de crédito MasterCard Presto Líder en la página web www.aliexpress.cl, sin embargo, algunos de los productos no fueron enviados, razón por la que se efectuó el reembolso correspondiente, el que se hizo efectivo en enero de 2015, pero en los estados de cuenta no se vieron reflejados tales reembolsos, de modo que realizó múltiples gestiones a fin de obtener el reconocimiento de ellos: reclamos presenciales en diversos horarios, llamadas telefónicas y correos electrónicos, sin obtener respuesta. Ante lo anterior, realizó un reclamo a través de la página web del SERNAC, del que obtuvo como resultado que le hicieran devolución de 24€ dólares, quedando pendientes US\$367.

A fojas 95, rola acta de notificación por cédula a PRESTO LIDER por medio de su representante legal MICHEL AWAD BAHNA

A fojas 96 a 98, rola poder conferido por SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A. a BEGOÑA CARRILLO GONZÁLEZ.

A fojas 100, la parte denunciada y demandada opone excepción de prescripción.

A fojas 102, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante de MOSQUERA FLOR y de la parte denunciada y demandada de PRESTO LIDER representada por la abogada MARÍA JOSÉ CEA CATALÁN. Audiencia suspendida por excepción de prescripción opuesta.

A fojas 103 a 119, rolan documentos acompañados por la parte de MOSQUERA FLOR.

A fojas 120, la parte denunciante y demandante evacua traslado conferido.

A fojas 125, se niega lugar a la excepción de prescripción opuesta.

A fojas 128, la parte de SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A. formula descargos y contesta demanda civil.

Fojas 167

*Fojas ciento
seventa y siete*



**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

A fojas 132 a 146, rolan documentos acompañados por la parte denunciante y demandante.

*F. 163.
Fojas cuenta
sumas y
ocid*

A fojas 147 a 161, rolan documentos presentados por la parte de MOSQUERA FLOR.

A fojas 162, rola acta de continuación de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante de MOSQUERA FLOR asistida por su apoderado JOSÉ GONZÁLEZ CORNEJO, y de la parte denunciada y demandada de PRESTO LIDER representada por la abogado MARÍA JOSÉ DEA CATALÁN. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

A fojas 162 a 164, rola prueba testimonial rendida por la parte de MOSQUERA FLOR.

A fojas 166, quedaron estos autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

1º) Que la parte MOSQUERA FLOR interpone denuncia y demanda en contra de PRESTO LÍDER, señalando que realizó compras en dólares con cargo a la tarjeta proveída por la denunciada, algunas de las cuales fueron reembolsadas, sin que ninguna de dichas devoluciones fueran reconocidas en sus estados de cuenta, debiendo realizar reclamo ante el SERNAC, con lo que obtuvo el reembolso de US\$248, restando una diferencia. Solicita una indemnización por la suma de \$523.680.-, por concepto de daño emergente, y de \$100.000.- por concepto de daño moral.

2º) Que la parte de PRESTO LÍDER formula descargos y contesta la demanda a fojas 28, señalando que no ha cometido ninguna infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, puesto que realizó la devolución de \$158.562 equivalente a US\$248.78 referidos a las transacciones no devueltas, debiendo la denunciante acreditar las infracciones que atribuye a la proveedora. En subsidio, indica que la suma demandada resulta improcedente, no siendo acreditada por ningún medio de prueba.

3º) Que para acreditar sus dichos, la parte de MOSQUERA FLOR presentó los siguientes documentos: impresión de página web www.aliexpress.com dando cuenta de estado de devoluciones desde 26 de octubre de 2014 a 25 de marzo de 2015 a fojas 1 a 32, impresión de página web www.aliexpress.com dando cuenta de compras efectuadas desde el 05 de agosto de 2014 a 25 de febrero de 2015 a fojas 43 a 87, impresión página de web www.aliexpress.com dando cuenta de estado de devoluciones a fojas 103, 104 y 106, copia correo enviado a la denunciada por FLOR MOSQUERA a fojas 105, reclamos efectuados por la denunciante ante el SERNAC a fojas 107 a 110, impresión de resumen de compras y reembolsos realizada por MOSQUERA FLOR a fojas 111 a 116, copia de carta enviada por SERNAC a PRESTO LIDER a fojas 117, copia de formulario de atención de público del SERNAC a fojas 118, copia de estados de cuenta de tarjeta de crédito a fojas 132 a 146.



**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

Fo 169
Fojas ciento
sesenta y
nueve

4º) Que además, presentó la declaración de un testigo, ITALO JAVIER DE LUCA HENRÍQUEZ a fojas 162, quien señala ser el empleador de la denunciante. Afirma haber estado presente cuando MOSQUERA FLOR comentó que había hecho solicitud de devolución, sin obtener respuesta del empleador, estando, además presente al momento que un contador realizó cálculos con la documentación en mano, indicándole que no se había realizado ningún tipo de devolución. Desconoce el monto en dólares adeudado por la denunciante. Agrega que se le han descontado varios días de sueldo a la denunciante, puesto que ha pedido permiso para realizar los trámites relacionados con este asunto, además de notar su bajo rendimiento y desconcentración en el trabajo, señalándole que si esa actitud persistía iba a tener que poner fin a su contrato.

5º) Que la parte de PRESTO LÍDER presentó en parte de prueba los siguientes documentos: copia de estados de cuenta de tarjeta de crédito a fojas 147 a 161.

6º) Que se encuentra acreditado en autos mediante documentos acompañados a fojas 33 a 87, y presentaciones a fojas 88 y 128, que MOSQUERA FLOR realizó compra en dólares en la página web www.aliexpress.com entre agosto de 2014 y febrero de 2015 con cargo a su tarjeta de crédito PRESTO LÍDER.

7º) Que asimismo, la denunciante acreditó mediante documentos presentados a fojas 1 a 32 que se le efectuaron reembolsos por parte del proveedor www.aliexpress.com por la suma de US\$603.02 entre octubre de 2014 y marzo de 2015, los que deberían reflejarse en su estado de cuenta de la referida tarjeta de crédito.

8º) Que consta en estados de cuenta de la tarjeta de crédito PRESTO LÍDER a nombre de MOSQUERA, acompañados a fojas 134, de fecha 27 de enero de 2015, y a fojas 137, de fecha 27 de febrero de 2015, presentados por la denunciante que se le hicieron, que practicaron descuentos por las sumas de US\$ 8.78, US\$15.05, US\$23.99 y US\$38.89, y por US\$4.04, respectivamente, cifras que coinciden con los reembolsos efectuados por www.aliexpress.cl, cuyos comprobantes fueron acompañados a fojas 26, 25, 30, 27 y 22, respectivamente.

9º) Que la parte de PRESTO LIDER presentó los mismos estados de cuenta a fojas 151 y 154, agregando además, estado de cuenta de fecha 27 de diciembre de 2014, donde consta descuentos por US\$5.33 y US\$10.28, coincidentes con reembolsos del referido proveedor de fojas 28 y 24, respectivamente.

10º) Que dichas cantidades suman US\$106.36, y debe entenderse que tales reembolsos fueron reflejados en el estado de cuenta de su tarjeta de crédito de la denunciante.

11º) Que respecto del saldo, esto es, US\$496,66, tanto la denunciante como la denunciada afirman en sus presentaciones de fojas 88 y 128, respectivamente, que producto de la mediación efectuada por SERNAC a instancias de MOSQUERA FLOR, PRESTO LÍDER



**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

FS 170.
Fojas crédito
sentencia

hizo devolución de US\$248.78 equivalente en moneda nacional a la suma de \$158.562.-, a la consumidora.

12º) Que, por lo tanto, queda un saldo de US\$247.88 en reembolsos que MOSQUERA FLOR señala estar pendientes por cuanto su descuento nunca apareció reflejado en su estado de cuenta.

13º) Que si bien en los documentos acompañados a fojas 1 a 32 aparece acreditado que se realizaron reembolsos por www.aliexpress.com, y que algunos de ellos fueron descontados por la proveedora de la tarjeta de crédito, con la que se hicieron las compras, no existe antecedente en autos que el saldo restante indicado en el considerando precedente haya sido reconocido por PRESTO LÍDER en los estados de cuenta de la referida tarjeta, no obstante haber sido informada por la consumidora, quien además le presentó documentos que fundaban su solicitud de reconocimiento de reembolsos.

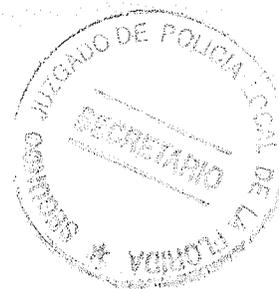
14º) Que los varios reclamos deducidos por MOSQUERA FLOR directamente ante la proveedora de la tarjeta de crédito, fueron ignorados, no formulando ninguna respuesta. Solo cuando intermedió el SERNAC acogió la solicitud de la denunciante, pero solo en forma parcial, al fundar su negativa por el saldo restante, no obstante haber la consumidora acreditado que ya habían efectuado otros reembolsos, lo que evidentemente provoca molestia y frustración al cliente.

15º) Que analizados los antecedentes allegados al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica, permiten a este sentenciador concluir que SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A. cometió infracción al artículo 12 y 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, atendido que no realizó los descuentos pertinentes por todos los reembolsos efectuados por el proveedor www.aliexpress.com en la tarjeta de crédito que provee a MOSQUERA FLOR, ignorando sus reclamos, causándole perjuicio por ello.

16º) Atendido lo expresado en el considerando anterior, SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A. será sancionado de acuerdo al artículo 24 de la referida Norma.

17º) Que habiéndose acreditado en autos la relación causal entre la responsabilidad contractual de SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A. (PRESTO LÍDER) y los daños provocados a MOSQUERA FLOR, la demanda civil de fojas 88 será acogida, condenándose a la demandada a pagar dichos daños.

18º) Que se encuentra acreditado mediante los estados de cuenta acompañados a las fojas 132 a 161 que MOSQUERA FLOR realizó la totalidad del pago de su tarjeta de crédito en efectivo, de modo que pagó incluso por los montos reembolsados, los que deberá indemnizar la demandada.



**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

*Fo. 111
Nojas cuente
Setenta
Juan*

19º) Que se regula prudencialmente la indemnización solicitada en la suma de US\$247.88 (doscientos cuarenta y siete como ochenta y ocho dólares).-, equivalente en moneda nacional a la fecha de la presente sentencia, a \$171.780 (ciento setenta y un mil setecientos ochenta pesos).-, por concepto de daño emergente. Y en \$100.000 (cien mil pesos).-, por concepto de daño moral, el que se encuentra justificado por el disgusto y frustración sentida por la actora, quien fue ignorada por la proveedora, sin contestar sus reclamos, obligándola a recurrir a otras instancias para obtener alguna explicación, la que en definitiva nunca obtuvo.

20º) Que la indemnización del daño emergente deberá ser pagado a la actora en equivalente en moneda nacional de acuerdo al valor del dólar del día del pago.

21º) Que ambas cantidades deberán ser reajustadas de acuerdo a la variación que hubiese experimentado el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, y devengarán intereses corrientes desde que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada, con costas.

Por estas consideraciones y, teniendo presente, además, las facultades conferidas por las Leyes 15.231 y 18.287, y artículos 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496.

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

Ha lugar al denuncia de fojas 88 y, en consecuencia, se condena a SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A., representado para estos efectos por MICHEL AWAD BAHNA, a pagar una multa a beneficio fiscal de 6 (seis) U.T.M., por infracción al artículo 12 y 23 de la Ley 19.496.

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, aplíquense las vías de sustitución y apremio contempladas en el artículo 23 de la Ley 18.287 en contra del representante legal de la infractora, previa certificación por parte del Señor Secretario del Tribunal.

EN LO CIVIL:

Ha lugar a la demanda civil de fojas 88, solo en cuanto se condena a SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A., representado para estos efectos por MICHEL AWAD BAHNA a pagar a MARÍA ELSY MOSQUERA FLOR o a quien sus derechos representen, la suma de \$171.780 (ciento setenta y un mil setecientos ochenta pesos), equivalente a US\$247.88 (doscientos cuarenta y siete como ochenta y ocho dólares).-, por concepto de daño emergente, y de \$100.000 (cien mil pesos).-, por concepto de daño



**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

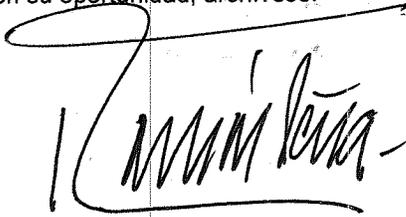
moral, lo que asciende a la cantidad de \$271.780 (doscientos setenta y un mil setecientos ochenta pesos)-, con los intereses y reajustes calculados en la forma contemplada en el considerando 19º del presente fallo, con costas.

Fs 172
dejas
lento
setenta
y dos

Una vez ejecutoriado el presente fallo, remítase copia del mismo al Servicio Nacional del Consumidor a fin de dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

ROL Nº 17.935-2.015/J.E.



Dictada por don **RAMÓN PEÑA VILLA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida.

