

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

Maipú, veintinueve de septiembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- A fojas 1 y siguientes, comparece **ELIANA XIMENA RÍOS HERRERA**, comerciante, domiciliada en calle Lugo N° 4698, comuna de Maipú, quien interpone denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, representada por **CHRISTIAN MEIRELLES SCHULZE**, ambos domiciliados en Avenida Pajaritos N° 4500, comuna de Maipú, por lo que considera infracción a los preceptos de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala en su presentación que el día 7 de marzo de 2015, se acercó al supermercado Líder para cotizar un avance en efectivo, señalándosele por parte de una funcionaria que éste tendría intereses más bajos usando la tarjeta "Mastercard Presto", en vez de usar la tarjeta Presto normal, que era la que poseía la denunciante, por lo que aceptó cambiarla. Agrega que la ejecutiva le señaló que ésta se encontraría activa, con su nueva clave, el día lunes 9 de marzo. Llegado ese día, se acercó nuevamente al supermercado para obtener su avance, el que se realizó sin problemas, debiendo pagar la primera cuota en el mes de mayo del mismo año. Sin embargo, agrega que al recibir el estado de cuenta en dicho mes, aparecía un cobro por otro avance en efectivo realizado el día 7 de marzo, el que niega haber realizado porque ese día su nueva tarjeta todavía no se encontraba habilitada. Da por infringido el artículo 23 inciso primer de la ley 19.496, por la negligencia que supondría el cobro por parte de la denunciada de un avance que nunca solicitó.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, da por reproducidos los mismos argumentos de la denuncia

F-103

F. 109

infraccional, solicitando, por concepto de daño directo, la suma de \$340.000-, y por concepto de daño moral, la cantidad de \$250.000-.

2.- A fojas 11, consta notificación de las acciones de autos a **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, representada por **CHRISTIAN MEIRELLES SCHULZE**.

3.- A fojas 22, con fecha 28 de octubre de 2015, se da inicio al comparando de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de **ELIANA XIMENA RÍOS HERRERA**, y de la parte denunciada y demandada de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, representada por la abogada **KARIN ROSENBERG DUPRÉ**. La actora ratifica sus acciones de fojas 1 y siguientes, y la contraria contesta ambas acciones mediante minuta escrita agregada a fojas 17 y siguientes, en la que manifiesta que la denunciante celebró un contrato de apertura de línea de crédito con su representada con fecha 3 de marzo de 2015. Agrega que al día siguiente se le hizo entrega de su tarjeta y su clave personal e intransferible para acceder a cajeros automáticos y efectuar compras o transacciones por medios electrónicos. Por lo tanto, desde el día 4 de marzo le era posible realizar operaciones con dicha tarjeta, no siendo efectivo lo señalado por la denunciante acerca de la fecha de activación de la misma. En cuanto al avance en efectivo impugnado, indica que ésta es plenamente válida, ya que fue efectuada a través de la tarjeta Presto de la clienta, habiendo ingresado su clave secreta para ello y sin que se hayan detectado intentos fallidos de ingreso de ésta en el momento de la operación. Por otro lado, agrega que su actuación no ha vulnerado de forma alguna lo preceptuado en la ley 19.496, siendo carga de la denunciante probar que así fue. En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, solicita su rechazo porque no se han acreditado los daños que reclama ni los montos comprometidos en los mismos.

4.- A fojas 40, con fecha treinta de noviembre de 2015, se realiza continuación del comparendo de autos, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de **ELIANA XIMENA RÍOS HERRERA**, y de la

F. 105

parte denunciada y demandada de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A.**, representada por el abogado **FERNANDO RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ**. En la oportunidad, ambas partes rinden prueba documental.

5.- A fojas 88, y en cumplimiento de las medidas probatorias dictadas por este Tribunal a fojas 42, la parte denunciada y demandada acompaña al proceso el procedimiento de solicitud y activación de la tarjeta en cuestión, el procedimiento de otorgamiento de avance, la copia del contrato suscrito por la denunciante, la identificación del funcionario que atendió a la misma y la copia de recepción del avance cuestionado.

6.- A fojas 95, con fecha 18 de julio de 2016, y en cumplimiento de la medida decretada por este Tribunal a fojas 42, comparece **NATALIA VERÓNICA RIQUELME CONTRERAS**, prevencionista de riesgo, domiciliada en calle Julio Sossa N° 1624, Maipú, quien expone que en su desempeño en el supermercado Líder de Pajaritos, puede afirmar que lo que expone la denunciante es imposible, ya que para realizar un avance los empleados tienen la obligación de solicitar la cédula de identidad, la tarjeta y la solicitud del avance, y después de que todo esto esté aprobado, el solicitante debe pasar por caja, donde se le solicita la cédula y éste debe ingresar su clave secreta.

7.- a fojas 102, con fecha 12 de septiembre de 2016, comparece la denunciante **ELIANA XIMENA RÍOS HERRERA**, quien expone que la huella digital aparecida en el contrato acompañado efectivamente debería ser su huella, agregando que solamente puso su dedo en el lector de huellas cuando adquirió su primera tarjeta, Presto, y la última vez que lo hizo fue para la entrega de su nueva tarjeta Líder Mastercard, lo que ocurrió el día 7 de marzo de 2015 cerca de las 14:00 horas, informándosele que no estaría operativa sino hasta el día 9 del mismo mes, día que solicitó un avance por \$700.000-.

8.- A fojas 103, se decreta autos para dictar sentencia, y

CONSIDERANDO:

1.- En lo infraccional:

PRIMERO: Que ELIANA XIMENA RÍOS HERRERA denuncia a SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A., representada por CHRISTIAN MEIRELLES SCHULZE, por el cobro de un avance en efectivo solicitado con cargo a la tarjeta de crédito que la denunciante mantiene en el Supermercado Líder, operación que ésta desconoce haber efectuado, acusando negligencia de parte de la denunciada conforme a los términos del artículo 23 inciso primero de la ley 19.496.

SEGUNDO: Que, para acreditar su pretensión, la parte denunciante acompaña al proceso los siguientes medios de prueba:

- 1) A fojas 23, respuesta a Sernac por denuncia presentada en contra de Líder Servicios Financieros.
- 2) A fojas 24, primer estado de cuenta de la tarjeta de crédito que incluye la suma de \$230.000 crédito que dice nunca haber solicitado, figurando también el crédito que si solicitó por la suma de \$779.475 dos días después que supuestamente había pedido los \$230.000 mil pesos.
- 3) A fojas 25, documentos de simulación de avance o súper avance que acredita el crédito solicitado por la suma de \$779.475 pesos y que en su reverso esta su huella digital.
- 4) A fojas 26, documentos de avance realizado con clave Pin Pass, en el que se demuestra la suma de \$230.000 que dice no haber realizado.

TERCERO: Que, por su parte, la denunciada rindió en el proceso los siguientes medios de prueba para respaldar sus alegaciones y defensas:

- 1) A fojas 27, copia de contrato de apertura de línea de crédito suscrito entre doña Eliana Ríos Herrera y la denunciada con fecha 21 de diciembre del año 2014, que en su página N°11 señala que doña Eliana Ríos declara recibir

F. 107

conforme la tarjeta física de usuario, y haber realizado conforme el procedimiento toda activación de su clave secreta.

2) A fojas 31, copia de hoja de resumen de tarjeta de crédito Líder MasterCard correspondiente a doña Eliana Ríos Herrera de fecha 21/12/2014.

3) A fojas 35, copia de documento denominado termino de contrato y de traspaso de deuda de doña Eliana Ríos Herrera de fecha 21/12/2014, en virtud del cual se acredita que la tarjeta vigente a esa fecha finalizaba con los dígitos 5022, y que la nueva tarjeta Líder MasterCard finaliza con los dígitos 7000.

4) A fojas 36, copia de registro de transacción de fecha 7 de marzo de 2015 correspondiente a doña Eliana Ríos Herrero por un monto de \$230.000 pesos, avance efectuado con tarjeta cuyos números finalizan con los dígitos 7000.

5) A fojas 37, copia de respuesta de parte de Líder Servicios Financieros a Servicio Nacional del Consumidor de fecha 01/07/2015.

6) A fojas 38, copia de estado de cuenta de tarjeta de crédito de doña Eliana Ríos Herrera de fecha 07 de Abril del año 2015.

7) A fojas 69, póliza de seguro a nombre de la denunciante que cubre el mal uso y clonación de tarjeta y robo con violencia en cajero automático y certificado de cobertura, que señala un período de cobertura desde el 17 de enero de 2004 hasta el 31 de marzo de 2015.

8) A fojas 81, hoja resumen de tarjeta de crédito Líder Mastercard de titularidad dela denunciante, de fecha 21 de diciembre de 2014.

CUARTO: Que las pruebas rendidas en el proceso, analizadas conforme a las normas de la sana crítica, muestran versiones contradictorias entre lo sostenido por la denunciante en su libelo y los documentos acompañados por la parte denunciada, lo que no permite a este sentenciador formarse convicción acerca de la responsabilidad de esta última en la transgresión a las disposiciones de la ley 19.496 denunciadas. En efecto, la denunciante asegura en su libelo haber cambiado su tarjeta Presto normal por una tarjeta Mastercard el día 7 de marzo de 2015, con el fin de solicitar un avance en efectivo. Sin embargo, de los documentos acompañados a fojas 27 y

F. 108

siguientes, 31 y siguientes y 35 de autos, se desprende que éste cambio se realizó con fecha 21 de diciembre del año 2014, más de dos meses antes de lo afirmado por la denunciante, hecho ratificado con los documentos acompañados a fojas 81, 85 y 86, todos suscritos por ésta, lo que le resta credibilidad a lo afirmado en su denuncia. Por otro lado, el documento acompañado a fojas 26, y reiterado a fojas 36 y 87, dan cuenta de la existencia de la operación impugnada por la parte denunciante, por lo que, de acuerdo al mérito de autos, éste tribunal estima que no hay antecedentes que acrediten una conducta negligente por parte de la denunciada en los términos del artículo 23 inciso primero de la ley 19.496, por lo que la denuncia de autos deberá ser rechazada.

2.- En lo civil:

QUINTO: Que, a fojas 1 y siguientes, ELIANA XIMENA RÍOS HERRERA demanda a SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A., representada por CHRISTIAN MEIRELLES SCHULZE. En este sentido, al no haberse establecido la responsabilidad infraccional de la demandada, sin perjuicio de que la demandante no acompañó prueba alguna para justificar tanto la existencia de los perjuicios como de los montos involucrados en los mismos, la demanda de autos deberá ser igualmente rechazada.

SIXTO: Que, por haber tenido la parte denunciante y demandante motivo plausible para litigar, cada parte deberá pagar sus costas.

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14, 17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

1) No ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, de conformidad a lo establecido en el considerando Cuarto.

#.100

2) Que se rechaza la demanda de fojas 11 y siguientes presentada por ELIANA XIMENA RÍOS HERRERA en contra de SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LÍDER S.A., representada por CHRISTIAN MEIRELLES SCHULZE.

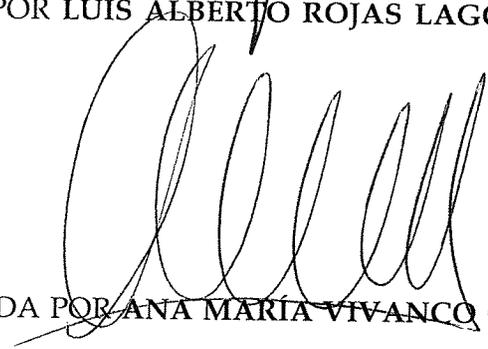
3) Que cada parte pagará sus costas.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL 7352-2015



DICTADA POR LUIS ALBERTO ROJAS LAGOS, JUEZ
TITULAR.



AUTORIZADA POR ANA MARÍA VIVANCO GÓMEZ,
SECRETARIA ABOGADA (S).

SI.