Fs 158-ciento cincuenta y ocho

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TEMUCO.

Temuco, seis de marzo del año dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

- 1.- Que, se ha incoado causa rol 132.659-L constando a fs. 1 y siguientes, querella por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por el abogado don Víctor Hugo Sagredo Sagredo, en representación de doña MARÍA XIMENA YÁÑEZ MORA, c.n.i. 9.097.930-1, domiciliada en calle Aragón N° 125, Departamento N° 505 de Temuco, en contra de la empresa SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LIDER S. A. Y OPERADORA DE TARJETAS LIDER SERVICIOS FINANCIEROS S.A., representada por su Jefa de Sucursal, ambas domiciliadas en calle Gabriela Mistral N° 02621 de Temuco.
- 2.- Que, el guerellante señala que los hechos que motivan su accionar ocurrieron el 23 de Julio de 2016 y que su representada con fecha 25 de Julio de 2016 verificó haber sido objeto de la sustracción de diversas especies, entre ellas la tarjeta Presto Master Card, cédula de identidad y documentos bancarios, incluyendo la tarjeta administrativa de la Empresa querellada; que al concurrir a la empresa Presto Líder se le informa de la existencia de un avance en efectivo realizado el 23 de Julio de 2016, con cargo a su tarjeta, por la suma de \$ 5.850.000 pactada a 60 meses, lo que asciende a la suma de \$ 8.603.820; que el referido avance en efectivo fue realizado por un tercero, a quien su representada no autorizó y que desconoce, la que realizó una serie de actos que concluyeron con la vulneración de los escasos mecanismos de seguridad de la querellada, quien actuando con negligencia autorizó el giro en dinero efectivo por la suma señalada, operación realizada casi al cierre del local, pasando por alto todo protocolo de seguridad de parte del proveedor; que ni la firma ni la persona que figuraba en los documentos personales correspondían a su representada, olvidando incluso verificar la huella digital del girador, que el actuar negligente de la querellada causó grave daño a su representada, que debe ser reparado de conformidad a la ley. La notificación de la querella consta a fs 35.
- **3.-** Que, refiere los arts. 3 letra e), 12, 23 y 41, de la Ley N° 19.496 disposiciones legales que transcribe y que fueron infringidas por la querellada por lo que pide tener por interpuesta querella por infracción a la Ley N° 19.496 en contra de la empresa **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LIDER S. A.** y **OPERADORA DE TARJETAS LIDER SERVICIOS FINANCIEROS S.A.**, representada por su Jefa de Sucursal, ambas domiciliadas en calle Gabriela Mistral N° 02621 de Temuco, acogerla a tramitación, dar lugar a ella y condenarles al máximo de las sanciones que la Ley establece como infractor a la Ley del Consumidor.
- **4.-** Que, a fs. 16 se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor, Región de la Araucanía, por intermedio de su Director Regional don Arturo Edgardo Araya Rodríguez, en calidad de tercero coadyuvante y de conformidad a lo prescrito en el art. 58 inc. 3° de la Ley N° 19.496.
- **5.-** Que, a fs. 38 se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del abogado y apoderado de la parte querellante, la abogado del SERNAC y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil. La parte querellante ratifica

querella infraccional y demanda civil en todas sus partes. SERNAC ratifica su presentación acompañada en autos a fs. 16 y 17. Conciliación no se produce por la rebeldía de la parte querellada y demandada civil.

6.- Que, la parte querellante y demandante civil, en apoyo a sus alegaciones rinde prueba documental ratificando los documentos acompañados de fs. 8 a 10 consistentes en; 1) Estado de Cuenta Tarjeta de Crédito, que rola a fs. 8; Formulario Objeciones Posible Fraude, de fs. 9; y 3) Carta de fecha 26 de Julio de 2016, suscrita por la querellante, dirigida a Gerencia Presto Líder Mastercard, que rola a fs. 10. En audiencia presenta nueva prueba, consistente en: 1) Estado de cuenta de tarjeta de crédito de su reprensada, que rola a fs. 43; 2) Comprobante de bloqueo de documentos, que rola fs. 44; 3) Correo electrónico remitido a tarjeta Líder, que rola a fs. 45; 4) Formulario de aviso y declaración de siniestro de fecha 26 de Junio de 2016, que rola a fs. 46; 5) Carta dirigida a Gerencia de Presto Líder, rola a fs. 49; 6) Correo electrónico de fecha 26 de Julio de 2016, que rola a fs. 50; 7) Comprobante de ingreso de reclamo de fecha 22/09/2016, que rola a fs. 51; y 8) Carta emitida por Líder Servicios Financieros a SERNAC, que rola a fs. 52. seguido rinde prueba testimonial compareciendo doña Marcia Nadia Arias Narváez, quien debidamente individualizada, juramentada legalmente y exhortada de decir verdad declara: que con Ximena son conocidas; que a mediados de Julio del año pasado extravió sus documentos y le llegó un estado de avance de dinero cercano a los \$ 6.000.000; que ella le contó que esto fue un fin de semana y se vino a dar cuenta el Lunes de este giro de dinero; que ella estaba muy nerviosa, no podía conciliar el sueño y preocupaba como iba a solucionarlo, que había ido al Líder y SERNAC, sin solución. La testigo es repreguntada para que diga: 1) Tiene conocimiento si la empresa Líder solucionó el problema a la querellante; 2) Tuvo a la vista el estado de cuenta acerca de ese avance en efectivo; 3) Reconoce el documento que se le exhibe en este acto; 4) Sabe acerca de la utilización de tarjetas en otras empresas y cual ha sido la actitud de esa empresa. La testigo responde: 1) No lo ha solucionado, sigue la deuda y además adquiere intereses, ya que el dinero lo sacaron a 60 cuotas; 2) Si, lo vi porque ella andaba trayendo los documentos; 3) Si, es el estado de cuenta, está a nombre de Ximena y los valores de dinero que sacaron las personas; 4) También ocuparon en otra empresa, pero le dieron solución, JUMBO. Acto seguido comparece don Jaime Ricardo José Gutiérrez, quien debidamente individualizado, interrogado legalmente y exhortado a decir verdad, declara: Conozco a Ximena porqué era amigo de su marido, que falleció hace tres años; los conozco alrededor de 15 años; ella le contó situación con el Líder; perdió sus documentos y el Lunes bloqueó su carné y tarjetas del Líder, Jumbo y licencia de conducir; se dio cuenta que se encontraba con una deuda aproximadamente de seis millones de pesos, pactada a 60 cuotas; que quedó muy choqueada y confundida y le pidió que la orientara; Líder le indica que ella había solicitado avance en efectivo en el Líder vecino, lo que desconoce y niega la operación; que se detecta que esto fue obra de una banda dedicada a estos fraudes y en Líder le dice que con la cédula de identidad de Ximena habían gestionado la operación; que el estafador solicita cambio de clave a lo que Líder accede y con esa clave giran el dinero en efectivo. El testigo refiere luego otras circunstancias que en nada contribuyen al esclarecimiento de los hechos. Acto seguido el testigo es repreguntado para que diga: 1) Como observó a la Sra. Ximena una vez recibida la respuesta de la funcionaria del Líder; 2) Tiene conocimiento acerca de la utilización de otras tarjetas de crédito extraviadas respecto de otra empresa y cuales han sido las respuestas de esas empresas; 3) Tiene conocimiento de bloqueos de documentos personales realizados por la querellante; 4) Reconoce el documento que se le exhibe referido al estado de cuenta de tarjeta de crédito. En el mismo orden el testigo responde: 1) Muy nerviosa por la impotencia de no poder solucionar este problema, situación que permanece, toma pastillas de dormir; que ella esperaba una respuesta positiva de Líder; ella está descolocada porque estas deudas llevan consigo intereses; 2) Efectivamente con la tarjeta CENCOSUD en el portal Temuco pidieron un avance

159-alike procuente

en efectivo de \$ 2.000.000 y dentro de una semana CENCOSUD le acogió el reclamo y anularon la operación; 3) Si, la cédula de identidad y licencia de conducir; 4) Si, porque ella me lo mostró; es un estado de cuenta de Ximena Yáñez de la tarjeta Líder, se ve el crédito que supuestamente pidió por \$ 5.850.000 con una tasa de interés de 1,29% pagaderos en 60 meses teniendo ella un cupo total de \$1.500.000; ella no tiene actividad comercial, vive de la jubilación de su marido. Esta parte no solicita diligencias.

- **7.-** Que, la abogado de SERNAC presenta, con citación, la siguiente prueba documental: 1) Reclamo administrativo ingresado por la consumidora María Yañez Mora en contra de Servicios y Administración de Créditos Comerciales Líder S.A. Nº R2016/1075603 de fecha 22/09/2016, legajo que rola de fs. 70 a 92; 2) Reclamo administrativo ingresado por la consumidora María Yañez Mora en contra de Cat Administradora de Tarjetas S. A. Nº R2016/1075724 de fecha 22/09/2016, legajo que rola de fs. 53 a 69 que da cuenta de los mismos hechos denunciados en contra de CENCOSUD quien tomado conocimiento de los hechos, reversa los cobros y compras objetadas. No rinde testimonial y no solicita diligencias
- 8.- Que, analizando en su conjunto la documental rendida por la parte querellante y la del tercero coadyuvante SERNAC, en criterio del Tribunal se tiene por acreditado que el día 23 de Julio del año 2016 terceros no autorizados, desconocidos por la querellante y no identificados, haciendo uso de la tarjeta de crédito Presto MasterCard, sustraída a la querellante, realizaron contra la voluntad de esta, un avance en efectivo por la suma de \$ 5.850.000 pactado a 60 meses por lo que la suma a pagar asciende a \$ 8.608.820, operación y monto que da cuenta "Estado de Cuenta Tarjeta de Crédito" que rola fs. 8 de autos; que en esta operación el actuar de la querellada fue negligente puesto que ni la firma ni la persona que figuraba en los documentos personales correspondían a la querellante, como tampoco se tomó la precaución de verificar su huella digital. En cuanto a la testimonial el Tribunal aprecia que se trata de dos testigos hábiles, contestes, legalmente examinados y que dan razón de sus dichos; sin embargo su calidad de testigos no es presencial sino de oídas, ya que conocen de los hechos porque estos les fueron referidos con posterioridad a su ocurrencia por la propia querellante. Conforme a lo anterior, el Tribunal en virtud de lo dispuesto en el art 383 del C.P.C, le acordará el valor a sus declaraciones.
- **9.-** Que, resulta ser un hecho establecido en la causa que, terceros desconocidos de la querellante, no autorizados por esta, con fecha 23 de Julio de 2016, efectuaron una operación de avance en efectivo por la suma de \$ 5.850.000 con cargo a la tarjeta Presto Master Card, suma pactada a 60 meses, que se traduce en un monto total a pagar de \$ 8.603.820, conforme da cuenta Estado de Cuenta de tarjeta de Crédito de fs. 8, la querellante se dio cuenta con fecha 25 de Junio de 2016, objetando dicha operación por no haber sido realizada por ella, según consta de documento rolante a fs. 9, lo cual puso en conocimiento de Presto Líder MasterCard con fecha 26 de Julio del mismo año, mediante carta de fs. 10, en la cual además refiere el actuar negligente de la querellada, por cuanto no verificó su identidad y su firma, como tampoco su huella digital, procediendo a dar curso a la operación, causándole un evidente menoscabo patrimonial, ocasionado por fallas o deficiencias de seguridad en la prestación del servicio en comento.
- 10.- Que, a la luz de los antecedentes acumulados a los autos, así como del análisis de las pruebas rendidas resulta factible para este Tribunal determinar que por parte de la querellada ha existido infracción al art 3 letra a, b, c, d y e de la ley 19496, disposición que contempla como un derecho básico del consumidor la seguridad en el consumo de bienes o servicios ; al art 12 disposición que prescribe 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 al

: y 3 SU a le né y aba itas; dica ce y a a)ían der tras cto Sra. ∍ne das 3) la de luy lue de 2) ice

7.0

tico

5, Va

) los

ores

o le

losé

art 23 de la ley ya citada en cuanto estipula 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 o procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". Estima el Tribunal que la negligencia con que actuó el proveedor provoco menoscabo en el consumidor, ya que la seguridad en el consumo debe ser garantizada por el proveedor.

11.- Que, con los antecedentes allegados a los autos, los que se han analizado conforme a las reglas de la sana crítica, en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la Ley N° 18.287, ésta sentenciadora adquiere convicción, desde la lógica y el buen entendimiento, en cuanto a la efectiva concurrencia de una conducta contravencional por parte de la querellada, al no cumplir con la normativa de protección al consumidor establecida en los arts. 3, 12 y 23 de la Ley N° 19.496, causales que constituyen causa principal y directa de la acción impetrada por la querellante, por lo que la presente querella será acogida, conforme se precisará.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

12.- Que, a fs. 3 y siguientes, el abogado don Víctor Hugo Sagredo Sagredo actuando en representación de la querellante doña MARÍA XIMENA YÁÑEZ MORA, ya individualizada, en virtud de lo dispuesto en los Arts. 1489, 1556 siguientes del C. C., arts. 254 y siguientes del C. P. C. y Arts. 3 letra e) y 41 de la Ley Nº 19.496, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de la empresa de SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LIDER S. A. y OPERADORA DE TARJETAS LIDER SERVICIOS FINANCIEROS S.A. representada por su Jefa de Sucursal, ambas domiciliadas en calle Gabriela Mistra Nº 02621 de Temuco, fundando su accionar en las mismas consideraciones de hecho y de derecho expuestas en lo principal de su presentación, las que da por resumidamente expresa que el demandado con su actual reproducidas; negligente ha violentado normas legales explícitas que deben operar en la correcta celebración de todo contrato; que el daño causado afecta la fe que su representada ha puesto en la empresa proveedora del servicio, por cuarra existiendo protocolos de seguridad, la demandada civil no realizó ni el mas mínimo esfuerzo tendiente a verificar que quien realizaba la operación haya sido persona autorizada; que se constituye así una negligencia en la administración se crédito incumpliendo las disposiciones de la Ley Nº 19.496, en tanto impone a proveedor la obligación de dar exacto cumplimiento a los términos, condiciones modalidades conforme a los cuales le fue ofrecido y convenido el contrato de consumo, establecidos en el Código Civil arts. 1545 y 1546 y replicados en matera de Ley del Consumidor por el Art. 12 de la misma. A título de daño emergen expresa que los hechos descritos en la querella afectan seriamente a s representada, por cuanto se ha cargado a su cuenta la suma de \$ 5.850.000 😉 🖘 debe ser eliminada de sus registros, como también la obligación de pagar sus asciende a la suma de \$ 8.603.820; por concepto de daño moral acciona oc suma de \$ 3.000.000 o la cantidad que el Tribunal estime conveniente. Terrant pidiendo tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjusta de la civil de la civil de indemnización de perjusta de la civil de la ci daño emergente y daño moral en contra de la empresa SERVIC OS ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LIDER S. A. y OPERADORA DI TARJETAS LIDER SERVICIOS FINANCIEROS S.A. representada por su Sucursal, ambas ya individualizadas, solicitando al Tribunal declarar que se della efecto el cargo realizado en su cuenta Presto MasterCard-Líder, por de \$ 5.850.000 pactado a 60 meses, debiendo eliminar de todo registro deuda; y que se ordene pagar a su representada la suma de \$ 3.000.000 a daño moral y al pago de las costas de la causa.

1

1

1

Ę

á

-

1

Name of

4

- 13.- Que, en los autos se ha establecido la responsabilidad infraccional del querellado por tanto y conforme al orden jurídico vigente debe responder por los perjuicios causados.
- 14.- Que, la parte demandante a fin de acreditar sus peticiones rindió prueba documental acompañando los documentos que fueron precisados en el numeral 6º del presente fallo, cuyo detalle se da por reproducido, documentos todos que no fueron no objetados, atendida la rebeldía de la parte demandada civil; a mayor abundamiento esta parte, en el comparendo de estilo rindió prueba testimonial.
- **15.-** Que, asimismo en su calidad de tercero coadyuvante, SERNAC rindió la documental consignada en el numeral 7° del presente fallo, cuyo detalle se da por preproducido, documentos que tampoco fueron objetados atendida la rebeldía de la parte demandada.
- 16.- Que conforme a las probanzas rendidas, el Tribunal tendrá por acreditada la efectividad que, terceros no autorizados y desconocidos por la demandante civil, actuando con la tarjeta Presto MasterCard-Líder documentación sustraída a esta, efectuaron el día 23 de Julio de 2016, con cargo a la tarjeta de la demandante civil, una operación de Avance en Efectivo por la suma de \$ 5.850.000, suma pactada a 60 meses, lo que implicó que se cargara a su cuenta una obligación de pagar la suma de \$ 8.603.820, sin que en la citada operación la demanda civil diera cumplimiento a los protocolos de seguridad que debía exigir en su calidad de proveedor, al no verificar la identidad de quien efectuaba la operación, como tampoco su firma ni su huella digital, configurando todo lo anterior un actuar negligente, al tenor de lo establecido en el art. 23 de la Ley Nº 19496 y consecuentemente ocasionado con ello un grave daño a la demandante civil, que sólo puede ser reparado declarando el Tribunal que la demandada civil debe eliminar de los registros de la cuenta de la tarjeta Presto MasterCard de la demandante civil, el monto correspondiente al Avance en Efectivo, pactado a sesenta meses, como también el monto total a pagar que se consigna en el Estado de Cuenta Tarjeta de Crédito que rola a fs. 6 de autos. En cuanto a la partida demanda por concepto de daño moral, entiendo que este tiene su fundamento en la propia naturaleza afectiva del ser humano, y que se produce siempre que una persona sufre un menoscabo físico o psíquico como consecuencia de un hecho externo que le ha producido aflicción, sobre la base de los antecedentes de autos, y considerando en especial la testimonial rendida por la demandante civil, no contradicha atendida la rebeldía de la demandada, el Tribunal accederá a dicha partida, conforme se expresará en lo dispositivo del presente fallo.

Y VISTOS

Asimismo, lo dispuesto en los Arts. 1, 13 y demás pertinentes de la Ley Nº 15.231; Arts. 1, 2, 3 letra e); 4, 12, 23, 50 Å, 50 B, 50 C, y 50 D y demás pertinentes de la Ley N° 19.496; Arts. 1, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la ley N° 18.287 se declara: Que, HA LUGAR, con costas a la querella infraccional interpuesta en estos autos por el abogado don Víctor Hugo Sagredo Sagredo, en representación de doña MARÍA XIMENA YÁÑEZ MORA, ya individualizada, en contra de la empresa de SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES LIDER S. A. y OPERADORA DE TARJETAS LIDER SERVICIOS FINANCIEROS S.A., también individualizados, condenándoseles a pagar una multa de 25 UTM de beneficio fiscal, por las infracciones cometidas a los Arts. 3, 12 y 23 de la Ley Nº 19. 496, de conformidad a lo expresado en el considerando décimo del presente Si la infractora retardare el pago de la multa impuesta aplíquesele lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley Nº 18.287.- (2)- Que, HA LUGAR sin costas, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por el abogado don Víctor Hugo Sagredo Sagredo, en representación de doña MARÍA XIMENA YÁÑEZ MORA, en contra de la empresa de SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE

A de de la la buer nducta tiva de 19.496, por la lisará.

redo,

ANEZ 556 y de la ra de ALES S.A. istral es de por :tuar ecta SU ₃nto más o la del e al es y de eria ite, su

ue

ue

la

na

or

Y

)E

le

In

ıa

CRÉDITOS COMERCIALES LIDER S. A. y OPERADORA DE TARJETAS LIDER SERVICIOS FINANCIEROS S.A., declarando el Tribunal que la demandada civil deberá, dentro de tercero día de ejecutoriado el presente fallo, dejar sin efecto el cargo de un Avance en Efectivo correspondiente a la suma de \$5.850.000 realizado con fecha 23 de Julio de 2016 en la cuenta de la tarjeta Presto MasterCard de la querellante doña María Ximena Yáñez Mora, pactado a 60 meses, cuyo monto total a pagar asciende a la suma de \$8.603.820, debiendo eliminar de todo registro dicha deuda; en cuanto al daño moral demandado, el Tribunal accede a lo solicitado, fijándolo prudencialmente en la suma de \$1.500.000, todo lo anterior de conformidad a lo expresado en el considerando décimo sexto del presente fallo.

3.- Cúmplase, en su oportunidad, con lo dispuesto en el Art. 58 bis de la Ley Nº 19.496.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD ROL 132.659-L

PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR. AUTORIZA PAOLA ANDREA MORALES VALLEJOS, SECRETARIA SUBROGANTE

TEMUCO A SIENDO LAS PROPISON DE 20 SIENDO LAS PROPISON DE 20 DE 20

Foja 172 – ciento setenta y dos

CERTIFICO: Que la sentencia definitiva dictada en estos autos **Rol Nº 132.659-L,** se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, veintiséis de abril de dos mil dieciocho.

MICHELE RENEE CAMINONDO EYSSAUTIER

Secretaria Suplente