

TALCA, veinte de Agosto de dos mil dieciocho.

Por entrada con esta fecha a mi despacho.-

VISTOS:

A fojas 5 a 10 doña PAOLA PATRICIA ABRAHAM ALEGRIA, Cédula Nacional de Identidad Nº 11.674.759-6, domiciliada en calle 35 Oriente Nº 1960, de la ciudad de Talca, deduce denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a las normas de la Ley 19.496, en contra de "SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A," representado legalmente por don German Sagredo Bravo, ambos con domicilio en Avda. Colín Nº 240, de la ciudad de Talca, acciones que funda en los antecedentes que, en términos generales, a continuación se señalan:

Manifiesta que desde hace varios años es titular de la tarjeta de crédito, otorgada por la denunciada, la que le permitía abastecerse de mercadería de supermercado, la que pagaba mensualmente abonando el pago mínimo del estado de cuenta durante los periodos de facturación.

En el mes de junio de 2016, notó un aumento anómalo en el monto mínimo a pagar en su estado de cuenta, asumiendo que se debía a las compras realizadas, repitiéndose esta situación hasta el mes de septiembre de 2016, por lo que decidió hacer los reclamos correspondientes en el Servicio de atención al cliente de Supermercados Líder. Allí se le informó que el aumento de los cobros se debía a *"una compra en dólares, correspondiente a videojuegos, realizada en una página de Estados Unidos de América"* que, al día de 22 de noviembre de 2017, ascendía al monto de \$1.095.310, procediendo a desconocer las transacciones, por lo que la tarjeta fue bloqueada inmediatamente.

**SENTENCIA
EJECUTORIADA**



La denunciante agrega que es la única persona de su casa que tiene acceso a la tarjeta y claves, **NEGANDO HABER ADQUIRIDO EL PRODUCTO QUE SE LE COBRA.**

Por otra parte, sostiene la denunciante que se acercó al Supermercado, a consultar por los resultados de sus reclamos donde fue atendida por un funcionario de nombre "Leonardo", desconociendo mayores antecedentes de éste, quien le aseguró que sus *"reclamos se habían cursado y lo que correspondía era la restitución de lo que yo había pagado, por este concepto y la correcta anulación de los cargos"*.

No habiendo obtenido respuesta definitiva del Supermercado Líder de la Florida, la denunciante concurrió a consultar por sus reclamos, enterándose que sólo una parte de ellos se habían cursado, por lo que *"se me había abonado a mi cuenta la suma de \$157.737, por entender la denunciada que los cargos de compra en dólares eran improcedentes"*, por lo que no se anularon las compras, ni tampoco se hicieron más devoluciones al estado de cuenta de la consumidora.

Agrega la consumidora que se encontraría pagando diversos seguros, entre ellos el de cuenta protegida, y de compra asegurada.

Finalmente, señala que en el mes de Septiembre del 2017, se le informó que sus reclamos habían sido rechazados.

En derecho, manifiesta que el denunciado ha infringido los artículos 3 letra d), e), 12 y 23 de la ley 19.496. Civilmente demanda la cantidad de \$1.095.310, por concepto de daño patrimonial, y la suma de \$10.000.000, por daño moral, o la suma que el Tribunal determine en justicia y equidad, más las costas de la causa.

Las acciones antes referidas fueron debidamente notificadas según consta de estampado rolante a fojas 14 vuelta.

A fojas 28 a 32, se lleva a efecto el comparendo de estilo, en REBELDIA de la parte denunciada y demandada civil, "SERVICIOS Y

SENTENCIA
EJECUTORIA



ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.,
rindiéndose la prueba documental, confesional y diligencias que constan en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

A) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, la parte denunciante encuadra los hechos narrados en la infracción a los artículos 3º letra d), e), 12 y 23 de la ley 19.496.-

SEGUNDO: Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte denunciante rindió prueba documental rolante de fojas 1 a 4 y 16 a 27 de autos.-

TERCERO: Que, asimismo, produjo la prueba confesional del representante legal de la denunciada, don GERMAN REINER SAGREDO BRAVO, rolante a fojas 152 y 153, al tenor del pliego de posiciones de fojas 151 de autos.-

CUARTO: Que, a fojas 59 y 60, consta respuesta remitida al Tribunal por la Cámara de Comercio de Santiago, en que acompaña Certificado para fines especiales, que incluye obligaciones vencidas y no pagadas, y morosidad de la denunciante de autos, en respuesta a la diligencia solicitada por ésta.-

QUINTO: Que, de fojas 68 a 80, consta respuesta remitida al Tribunal por Walmart Chile S.A., a la diligencia solicitada por la parte denunciante de autos, en que acompaña información correspondiente a la bitácora de llamados de cobranza a doña Paola Abraham Alegría, informando además que no se han enviado email a pabrahama@hotmail.com.-

SENTENCIA
EJECUTORIADA



SEXTO: Que, a fojas 149, rola acta de audiencia de percepción documental, solicitada por la parte denunciante, respecto de los documentos rolantes de fojas 88 a 148 de autos.-

SEPTIMO: Que, de fojas 180 a 188 de autos, rola respuesta remitida al Tribunal por EQUIFAX, a la diligencia solicitada por la parte denunciante de autos, en que se adjunta informe de protestos registrados a la fecha por doña Paola Abraham Alegría.-

OCTAVO: Que, la parte denunciada de autos no ha rendido prueba de ninguna especie en el proceso, atendido su estado de rebeldía en el comparendo de estilo.-

NOVENO: Que, efectuado un análisis de los antecedentes del proceso, en conformidad al artículo 14 de la Ley Nº 18.287, es dable consignar lo siguiente:

Consta de los dichos de la denunciante en su acción, que la misma se funda en la negativa de la institución financiera denunciada de acoger su desconocimiento de las supuestas compras y restitución de lo pagado respecto a las compras internacionales cargadas a su tarjeta de crédito entre los meses de Junio y Septiembre de 2016.

Consta asimismo, conforme a sus propios dichos, que se percató del mayor cobro en el mes de Junio de 2016, realizando el desconocimiento de la deuda ante la denunciada recién en el mes de Septiembre del mismo año.

Por otra parte, conforme consta del documento de fojas 27, la contraria argumenta el rechazo del reclamo presentado por la consumidora Abraham Alegría, en el hecho de que *"...las transacciones objetadas se encuentran correctamente realizadas y bajo todas las medidas de seguridad impuestas por nuestra tarjeta Lider Mastercard."*, indicando que, para aprobar la transacción internacional por internet, el cliente *"... debe ingresar el Nº de la tarjeta, la fecha de vencimiento y en la mayoría de los casos el CVV2 (información que*

SENTENCIA
EJECUTORIADA



fojas 195 ciento noventa y cinco.
trae la misma tarjeta al reverso)"; agregando que, el resguardo de dichos datos es de exclusiva responsabilidad del cliente.

En este orden de ideas, analizada la prueba documental rendida por la denunciante, este sentenciador no ha logrado formarse la plena convicción del hecho de existir cobros indebidos en la tarjeta Lider Mastercard cuya titular es la denunciante.

Si bien es cierto los estados de cuenta acompañados de fojas 1 a 4, efectivamente tienen el mérito de poner en conocimiento del Tribunal la existencia de una serie de cargos correspondientes a compras internacionales en dólares, entre los meses de Junio y Septiembre de 2016, es la propia denunciante quien declara en su acción haber procedido a efectuar el desconocimiento de la deuda sólo en el mes de Septiembre de 2016, habiendo aceptado tácitamente los mismos con anterioridad a esa fecha, pese a haber tomado conocimiento del mayor valor mensual a pagar en su estado de cuenta, en el mes de Junio del mismo año.

Por otra parte, si bien quién debió haber probado en estos autos la efectividad de que operaron todas las medidas de seguridad en la compra es la parte denunciada, no dando cumplimiento a dicha carga - atendido su estado de rebeldía en el comparendo fijado al efecto- no es menos cierto que es de público conocimiento que toda compra realizada por internet, con cargo a la tarjeta de crédito, requiere tener a la vista dicha tarjeta, ya que se deben ingresar una serie de datos de la misma, para así poder completar la transacción.

Viene al caso hacer presente que, a juicio del Tribunal, la demás prueba rendida en el proceso sólo tiene como finalidad acreditar la existencia de la deuda, pero en ningún caso la efectividad de que la misma no haya sido adquirida por la denunciante.

Por tanto, no constando en autos que la tarjeta de crédito haya salido del ámbito de control de su titular, **ya sea por extravío, robo u**

SENTENCIA
EJECUTORIADA



otra razón (exigencia contenida en la solicitud de incorporación de seguro protección por mal uso y clonación de tarjeta y robo con violencia en cajero automático y certificado de cobertura, rolante de fojas 112 a 123 de autos), atendido el tiempo transcurrido entre las compras efectuadas y el desconocimiento de las mismas, y estimar el Tribunal que la prueba rendida en el proceso por la denunciante resulta insuficiente para acreditar sus dichos, el Tribunal necesariamente ja de rechazar la denuncia contenida en lo principal de la presentación de fojas 5 a 10 de autos.-

B) EN CUANTO A LO CIVIL:

DECIMO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 5 a 10, doña PAOLA PATRICIA ABRAHAM ALEGRIA, ya individualizada, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de "SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A," representado legalmente por don German Sagredo Bravo, a objeto de que sea condenado a pagarle la suma de \$1.095.310, por conceptos de daño patrimonial, la suma de \$10.000.000, y por daño moral, o la suma que el Tribunal determine en justicia y equidad, más las costas de la causa.-

UNDECIMO: Que habiendo sido rechazada la denuncia infraccional interpuesta en autos, necesariamente ha de rechazarse asimismo la acción civil deducida por la actora, por no constar la relación de causalidad necesaria entre la contravención y los daños.-

Por estas consideraciones, y conforme a lo prescrito en las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; de la Ley 18.287, sobre procedimientos antes los Juzgados de Policía Local; y de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local;

SENTENCIA
EJECUTORIADA



SE DECLARA:

1.- Que **SE RECHAZAN** en todas sus partes la denuncia infraccional y demanda civil deducidas por doña **PAOLA PATRICIA ABRAHAM ALEGRIA**, en lo principal y primer otrosí de la presentación de fojas 5 a 10 de autos.-

2.- Que **NO SE CONDENA** a la parte denunciante y demandante civil **AL PAGO DE LAS COSTAS** de la causa, por estimar el Tribunal que ha tenido motivos plausibles para litigar.-

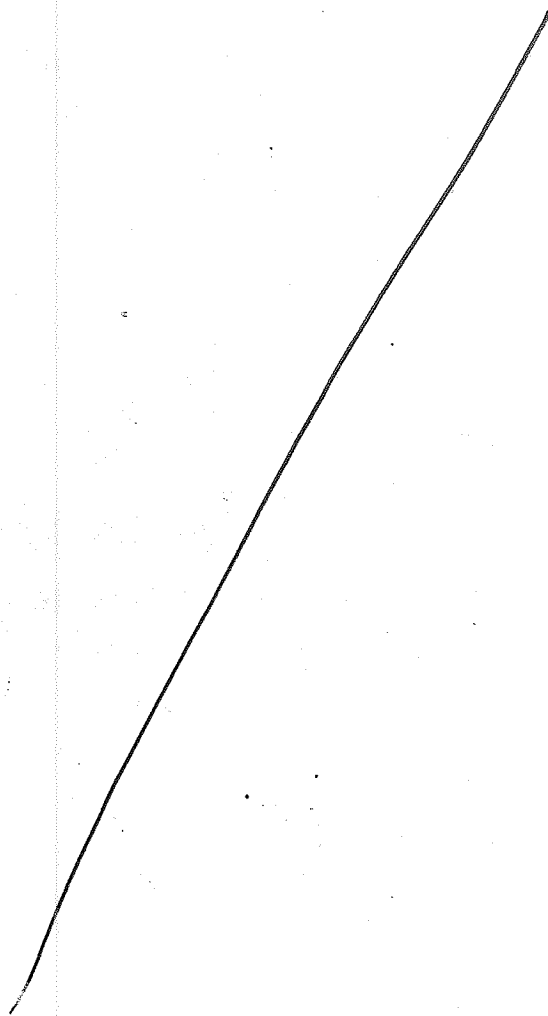
REGISTRESE, NOTIFIQUESE, por CARTA CERTIFICADA, en conformidad al artículo 18 de la Ley Nº 18.287, y en su oportunidad, ARCHÍVESE

CAUSA ROL Nº 6563-17/CBG.

Resolvió el Sr. **DEMETRIO BADER ZACARIAS**, Juez Letrado Titular. Autorizó la Sra. **MARIA DEL ROSARIO CACERES SOTO**, Secretaria Letrada Subrogante.-

SENTENCIA
EJECUTORIADA





Talca, veintitrés de octubre de dos mil dieciocho.-

Visto:

Se reproduce la sentencia en alzada, en todas sus partes.

Y se tiene, además, presente.

Que la circunstancia de haberse efectuado un reembolso a la cuenta de la tarjeta de la demandante, reconocido por el absolvente don Germán Sagrero Bravo, no permite colegir inequívocamente que ello corresponde a un cargo improcedente, en los términos indicados por la actora, en atención a que no existen otros medios probatorios conducentes para arribar a dicha conclusión.

En esta situación, la absolución de posiciones antes referida, en nada altera lo resuelto por el Juez de primer grado.

Y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 32 y 36 de la Ley N° 18.287 y 145 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia definitiva apelada de veinte de agosto de dos mil dieciocho, escrita de fojas 193 a 196, sin costas del recurso.

Regístrese y devuélvase.

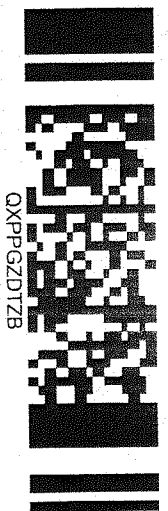
Rol N°187-2018/Policiá Local.

Moises Olivero Muñoz Concha
Ministro
Fecha: 23/10/2018 12:23:00

Jeannette Scarlett Valdes Suazo
Fiscal
Fecha: 23/10/2018 12:23:01

Hugo Enrique Escobar Alruiz
Abogado
Fecha: 23/10/2018 12:23:02

SENTENCIA
EJECUTORIADA



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Talca integrada por Ministro Moises Olivero Muñoz C., Fiscal Judicial Jeannette Scarlett Valdes S. y Abogado Integrante Hugo Escobar A. Talca, veintitrés de octubre de dos mil dieciocho.

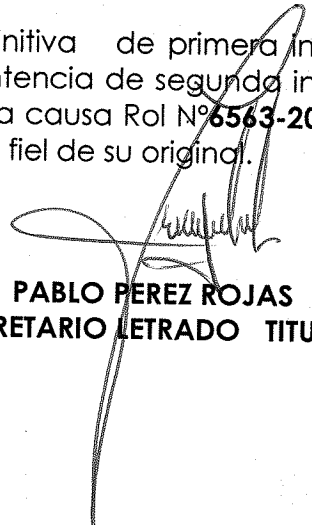
En Talca, a veintitrés de octubre de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
1 PONIENTE Nº 1133
TALCA

Talca, once de Abril de dos mil diecinueve.

CERTIFICO:

Que la copia de la sentencia definitiva de primera instancia que rola desde fojas 193 a 196 de autos, y la sentencia de segunda instancia que rola desde fojas 217 a 217 vta. Corresponde a la causa Rol Nº **6563-2017/CBG., SE ENCUENTRAN EJECUTORIADAS**, y cuya copia es fiel de su original.


PABLO PEREZ ROJAS
SECRETARIO LETRADO TITULAR



Este documento tiene firma electrónica y puede ser validado en <http://verificadoc...> tramitación de la causa.
A contar del 12 de agosto de 2018, la hora corresponde al horario de verano establecido Continental. Para Chile Insular Occidental e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para información consulte <http://www.horaoficial...>