

**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**

**CURICÓ**

Rol N° 4748-18 MR.

Curicó, once de diciembre del año dos mil dieciocho.

**VISTOS:**

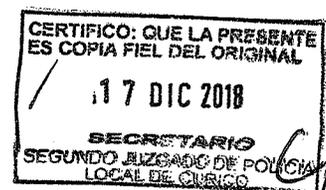
A fojas 1 y siguientes, **MAXIMO ANTONIO POBLETE REYES**, cédula nacional de identidad Nro. **15.129.558-4**, de ocupación **TRABAJADOR**, domiciliado en Población calle Rio Elqui 1212, de la ciudad de Curicó, viene en deducir Denuncia Infraccional en contra de **OPERADORA DE TARJETAS LIDER SERVICIOS FINANCIEROS LTDA.**, representada legalmente para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la ley 19.496 por el o la administradora del local o jefe de oficina cuyo nombre, Rut y profesión ignora, ambos domiciliados en calle Carmen N° 1190 de la ciudad de Curicó, por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus artículos, 3 letra B y E, 12 y 23, todo ello en razón de las consideraciones de hecho y de derecho que expone.

Indica que con fecha 13 de mayo de 2018 realizó compras en dos tiendas de Mall Curicó (Funsport y Cat), ambas tiendas de vestuario y calzado. El denunciante explica que quería aprovechar una promoción que ofertaba **TARJETA LÍDER MASTERCARD** para el día de la madre, la cual consistía en distintos descuentos para distintos tipos de comercio, para indicar las condiciones de dichas promociones, **TARJETA LÍDER MASTERCARD** les asigna un numero de referencia (1),(2),(3), etc. En el caso particular del denunciante, este realizó compras acogiéndose a la promoción que tenía asignado el número de referencia (2), **la cual ofrecía un 30% de descuento en compras realizadas en todas las tiendas de vestuario y calzado del país entre las fechas 11 y 13 de mayo de 2018.**

El denunciante afirma que realizó dos compras, cada una, en distintas tiendas de vestuario y calzado, acogiéndose al punto (2), **una de ellas fue por un monto de \$223.965 pesos y otra compra fue por \$50.242 pesos. Ambas compras debían generar un equivalente al 30% de descuento, que traducido en pesos suman: \$ 82.262 pesos.**

Al recibir su estado de cuenta en Junio 2018, solo aparecía un descuento por \$20.000 pesos. Lo cual es muy inferior al 30% de descuento ofrecido en la promoción.

Siguiendo el conducto regular el denunciado relata que realizó las consultas y luego reclamos a través de líder servicios financieros de sucursal Curicó y a través de call center

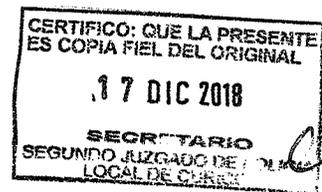


de Tarjeta Líder MasterCard, pero la respuesta en la sucursal de Curicó, en primera instancia, fue negativa por parte de la jefa de oficina, indicando que no correspondía hacer más descuento sin darse el tiempo de analizar su caso, al insistir con su reclamo, pidió que al menos intentaran redactar un reclamo para que lo analizaran en las oficinas centrales, luego de un par de intentos con distintos ejecutivos, quienes luego de explicárseles el caso, comprendían y se lograban dar cuenta que efectivamente se estaba reclamando lo justo y de acuerdo a la promoción, no le estaban realizando el descuento que correspondía, pero siempre la respuesta de Santiago era negativa y sin argumentos, solo indicando que no correspondía el descuento que el denunciante reclamaba. Es por esto que también realizó reclamos a través de call center, donde nuevamente se encontraba con ejecutivos que entendían su caso y le indicaban que prosiguiera porque reclamaba algo justo y que probablemente fallarían a su favor al revisar el caso, pero nuevamente las respuestas de parte del departamento encargado fue negativa, indicando que el descuento ya había sido realizado y que la promoción tenía un tope de descuento de \$20.000, pero al revisar las condiciones de la promoción solo habla de un tope de descuento para el ítem (1), lo cual hace alusión a otra promoción y otros comercios, en cambio en el punto (2) donde aparecen las condiciones de la promoción a la cual el denunciado accedió, no informa de tope máximo, solo indica que hay un 30% de descuento. Tal como aparece de la cita textual de la promoción: **"(2) Promoción válida del 11.05.2018 al 13.05.2018, ambos días inclusive, solo pagando con Tarjeta Líder MasterCard en comercios adheridos a Transbank del rubro de Vestuario y Calzado según clasificación por Transbank. Se excluyen grandes tiendas. El 30% de descuento se verá reflejado en el estado de cuenta o subsiguiente a la fecha de transacción."**

Incluso si se analizan las promociones del día del padre (adjunto) y día del niño (adjunto) ofrecida por esta misma tarjeta, ellos indican de forma detallada en cada una de las promociones e ítems que conforman las publicidades de las promociones que todas tienen un monto máximo de descuento, no así la promoción del día de la madre que fue a en la cual el denunciante compró y solo especifican el 30% de descuento.

En cuanto al derecho, transcribe el artículo 3° de la Ley 19.496, letras B y E, el artículo 12 y artículo 23 del mismo cuerpo legal, indicando que en la especie, la conducta del proveedor ha significado una infracción a los artículos 3 letras B y E, 12 y 23, recientemente señalados, puesto que ha incumplido los términos acordados por ambas partes, efectuando pagos improcedentes.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto, disposiciones legales citadas y artículos 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, solicita tener por interpuesta denuncia infraccional, en contra de **OPERADORA DE TARJETAS LIDER SERVICIOS FINANCIEROS**



LTDA., y su representante, acogerla a tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

En el Primer Orosí de su presentación, viene en deducir Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra de **OPERADORA DE TARJETAS LIDER SERVICIOS FINANCIEROS LTDA.**, representada legalmente para efectos del artículo 50 c inciso tercero y 50 D de la ley 19.496 por el o la administradora del local o jefe de oficina cuyo nombre, Rut y profesión ignora, ambos domiciliados en calle Carmen N°1190 de la ciudad de Curicó, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 50 y siguientes de la Ley 19.496, fundada en los antecedentes de hecho y el derecho que expone.

En cuanto a los hechos fundantes de la demanda, se dan por expresa e íntegramente reproducidos lo señalado en lo principal de su presentación.

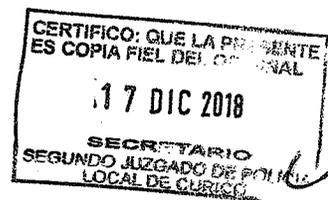
El denunciante establece que los hechos referidos constituyen una infracción a la ley 19.496, y además le han causado los siguientes perjuicios:

Pagar la totalidad de la deuda la cual no tenía considerado cancelar ya que deberían haberme realizado el descuento ofrecido en la oferta, por tanto se retrasó en los pagos de sus compromisos económicos. Además para poder reclamar esta infracción a la ley, tuvo que acercarse en varias ocasiones a los módulos de atención de tarjeta Líder incurriendo en gastos de movilización y tiempo, ya sea para presentar los reclamos como para saber el estado de su caso, luego de esto, incurrir en gastos para llamar al call center y posteriormente ir en varias ocasiones a Sernac para buscar solución a su caso y en vista de los innumerables rechazos, ahora ha tenido que presentarse en el Juzgado de Policía Local, todo esto ha generado un gasto económico y de tiempo, además de un desgaste mental.

De esta forma, atendido lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la citada Ley, establece el denunciante que le asiste el derecho a exigir a la demandada la reparación de perjuicios sufridos ya expresados, tanto materiales como morales, a través de la indemnización de los mismos, que avalúa en las siguientes cantidades:

**Daño patrimonial: \$62.262 pesos.**

**Daño moral: \$300.000 pesos** o lo que S.S., determine en justicia y equidad, por las molestias ocasionadas, y el disgusto provocados por la infracción del demandado, especialmente por tener que concurrir a Servicios públicos y al Tribunal, a presentar reclamos, denuncias, demandas, prestar declaraciones, concurrir a comparendos, tener que cancelar por el momento la totalidad de la deuda de la compra por no haber recibido el descuento correspondiente, por ende tuvo que cubrir dicha deuda con dineros que tenía



destinados a otras cosas, etc., que constituyen trámites y molestias que no debió soportar, de no haberse producido la infracción que demanda.

En consecuencia, el monto total de la indemnización de perjuicios que por este acto demanda, asciende a la cantidad de \$362.262 más intereses, reajustes y costas.

En cuanto al derecho las normas infringidas que fundamentan esta demanda, fueron debidamente citadas en la denuncia infraccional contenida en lo principal de la presentación, las que da por expresamente reproducidas.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas, solicita tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **OPERADORA DE TARJETAS LIDER SERVICIOS FINANCIEROS LTDA.**, acogerla a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la contraria al pago de la suma de \$ 362.262 o la suma que SS., estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de esta demanda, con expresa condenación en costas.

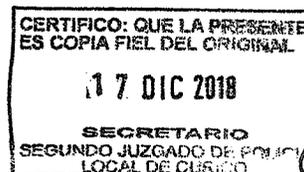
En el segundo otrosí de su presentación, solicita tener por acompañados en parte de prueba los siguientes documentos, con citación o bajo el apercibimiento legal del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, según corresponda:

1. Publicación de la promoción del día de la madre 2018, con Líder MasterCard, en la cual yo realice las compras.
2. Publicación de la promoción del día del Padre 2018 y del día del niño 2018, con Líder MasterCard, para que se tome como referencia de cómo se describen las condiciones de las promociones.
3. Copia de las boletas de compra.
4. Estado de cuenta de mes de junio.
5. Carta de respuesta de Servicios financieros de Líder a reclamo interpuesto vía Sernac; Documentos todos, que rolan de **fojas 7 a 24.**

A **fojas 25**, consta proveído de Denuncia Infraccional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios fijando comparendo de conciliación, contestación y prueba para el día miércoles 03 de octubre de 2018 a las 10:0 horas.

A **fojas 32 y siguientes**, rola notificación por cedula a don **MAXIMO ANTONIO POBLETE REYES**, de fecha 25 de septiembre de 2018.

A **fojas 35 y siguientes**, rola notificación por cedula al representante de **OPERADORA DE TARJETAS LIDER SERVICIOS FINANCIEROS LTDA.**, realizada con fecha 26 de septiembre de 2018.



A fojas 38, se dio inicio al comparendo de estilo, el cual contó con la comparecencia del denunciante y demandante civil don **MAXIMO ANTONIO POBLETE REYES** y en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil, donde el denunciante y demandante civil ratificó la denuncia y demanda civil de fojas 1 y siguientes, en todas sus partes.

Oídas que fueron las partes, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo, en virtud de la rebeldía de la parte denunciada y demandada civil. Posteriormente se recibió la causa a prueba, rindiéndose la que consta en el acta de la audiencia.

A fojas 40, rola presentación de la parte denunciante y demandante civil, de fecha 12 de noviembre de 2018, solicitando tener presente que en las boletas de compra acompañadas a fojas 21, existen descuentos aplicados en el momento de la compra, en una de ellas por un monto de \$95.985 y en la otra por un monto de \$16.748, los cuales corresponderían a un descuento de personal, realizado por el encargado de la tienda en el primer caso, debido a ser un cliente habitual de la tienda y en el segundo caso, habría sido realizado por el mismo motivo. Finaliza estableciendo que ambos descuentos ya señalados, no tienen relación con lo ofrecido por la **Tarjeta Líder**, en donde por usar su tarjeta tendría un 30% descuento, el cual sería aplicado en el estado de cuenta.

A fojas 41, con fecha 13 de noviembre se tuvo presente por este Tribunal lo expuesto a fojas 40 por el denunciante y demandante civil.

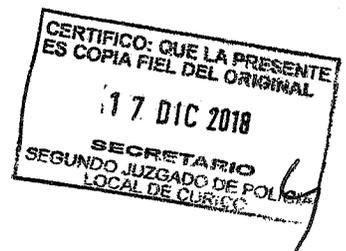
A fojas 42, el Secretario Letrado Titular del Tribunal, certifica que no existen diligencias pendientes.

### CONSIDERANDO:

#### I. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

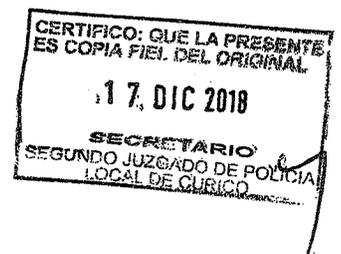
PRIMERO: Objeto del Juicio.- Que, se ha iniciado esta causa a fin de investigar presuntas infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidas por **OPERADORA DE TARJETAS LIDER SERVICIOS FINANCIEROS LTDA.**, representada legalmente por don **ROBERTO PEÑA GAJARDO**, como se desprende a fojas 36, para efectos del artículo 50 c inciso tercero y 50 D de la ley 19.496 por el o la administradora del local o jefe de oficina, ambos domiciliados en calle Carmen 1190 de la ciudad de Curicó, en perjuicio de **MAXIMO ANTONIO POBLETE REYES**, cédula nacional de identidad Nro. **15.129.558-4**, de ocupación **TRABAJADOR**, domiciliado en Población calle Rio Elqui 1212, de la ciudad de Curicó.

SEGUNDO: Hechos acreditados.- Que, con los antecedentes y pruebas existentes en autos, consistentes en la realización de comparendo de fecha 3 de octubre de 2018 a las 10:00 horas, rolante a fojas 38, el que se realizó con la asistencia de la parte denunciante y



demandante civil y en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil, donde la denunciante ratificó la documentación correspondiente a: 1. Publicación de la promoción del día de la madre 2018, con Líder MasterCard, en la cual el denunciante realizó las compras; 2. Publicación de la promoción del día del Padre 2018 y del día del niño 2018, con Líder MasterCard, para que se tome como referencia de cómo se describen las condiciones de las promociones; 3. Copia de las boletas de compra.; 4. Estado de cuenta de mes de junio; 5. Carta de respuesta de Servicios financieros de Líder a reclamo interpuesto vía Sernac. Todos rolantes a fojas 7 a 24, esta Sentenciadora ha podido establecer los siguientes hechos:

- a) Que con fecha 13 de mayo de 2018 el denunciante realizó compras en dos tiendas de Mall Curicó (Funsport y Cat), ambas tiendas de vestuario y calzado con su **TARJETA LÍDER MASTERCARD una de ellas fue por un monto de \$223.965 pesos y otra compra fue por \$50.242 pesos.**
- b) Que **TARJETA LÍDER MASTERCARD** ofertaba una promoción por el día de la madre, la cual consistía en distintos descuentos para distintos tipos de comercio y que para indicar las condiciones de dichas promociones, **TARJETA LÍDER MASTERCARD** les asignó un número de referencia (1) y (2)
- c) En el caso particular del denunciante, este realizó compras acogiendo a la promoción que tenía asignado el número de referencia (2), **la cual ofrecía un 30% de descuento en compras realizadas en todas las tiendas de vestuario y calzado del país entre las fechas 11 y 13 de mayo de 2018, la cual se cita textual la promoción: "(2) Promoción válida del 11.05.2018 al 13.05.2018, ambos días inclusive, solo pagando con Tarjeta Líder MasterCard en comercios adheridos a Transbank del rubro de Vestuario y Calzado según clasificación por Transbank. Se excluyen grandes tiendas. El 30% de descuento se verá reflejado en el estado de cuenta o subsiguiente a la fecha de transacción."**
- d) Que de acuerdo a lo establecido por la promoción indicada, ambas compras debían generar un descuento equivalente al 30% de descuento que traducido en pesos suman: \$ 82.262 pesos.
- e) Que en el estado de cuenta en Junio 2018, por el concepto antes señalado solo aparece un descuento por \$20.000 pesos. Lo cual es inferior al 30% de descuento ofrecido en la promoción.
- f) Que **LÍDER SERVICIOS FINANCIEROS**, con fecha 27 de julio de 2018 dieron respuesta a través de Sernac al reclamo N° R2018G2341351 de fecha 24 de julio de 2018 realizado por el denunciante y demandante civil, indicando que la promoción



en cuestión indica un tope máximo de descuento de \$20.000 los cuales se encuentran abonados a la cuenta del cliente, estableciendo que si se quiere objetar dicho abono se debe adjuntar la promoción donde se indique lo contrario.

**TERCERO: Normativa aplicable.-**

**Que, el artículo 3 letras b) y e) de la Ley 19.496 señala que:**

*“Son derechos y deberes básicos del consumidor:*

*b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;*

*e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.”*

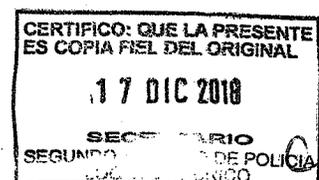
**Que, el artículo 12 de la Ley 19.496 señala que:**

*“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.”*

**CUARTO: Determinación de la responsabilidad infraccional de la denunciada.-**

1º) Que es posible determinar de los antecedentes y documentos acompañados por la parte denunciante, que la denunciada y demanda civil hizo ofrecimiento de distintas promociones, con motivo del día de la madre, los cuales consistían en dos distintos beneficios a los que se podía acceder con Tarjeta Líder MasterCard, estos beneficios se distinguían en la conocida “letra chica”, con los numerales 1 y 2 entre paréntesis, los cuales estipulaban términos y condiciones diferentes, tal como consta de fojas 17.

2º) Que en el caso en cuestión, el consumidor realizó dos compras con su Tarjeta Líder MasterCard acogiéndose a al beneficio identificado con el numeral (2) el cual indica textualmente a fojas 17, lo siguiente: **“(2) Promoción válida del 11.05.2018 al 13.05.2018, ambos días inclusive, solo pagando con Tarjeta Líder MasterCard en comercios adheridos**



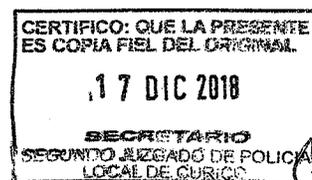
a Transbank del rubro de Vestuario y Calzado según clasificación por Transbank. Se excluyen grandes tiendas. El 30% de descuento se verá reflejado en el estado de cuenta o subsiguiente a la fecha de transacción."

3º) Es posible verificar, que en la promoción ya individualizada anteriormente, no existe ningún tipo de tope máximo respecto del descuento que se ofrece realizar al consumidor al acogerse a dicha promoción, solo indicando que se efectuara un descuento del 30%, lo que se verá reflejado en el estado de cuenta del consumidor. Sin embargo, en el estado de cuenta acompañado por la parte denunciante el cual **rola fojas 22**, es posible verificar que producto de las compras realizadas y por motivo de la promoción ofrecida solo se realizó un descuento de \$20.000 pesos por dicho concepto, monto que no se condice con lo ofrecido por la empresa denunciada.

4º) Que producto de la rebeldía de la parte denunciada no hay prueba en contrario que posibilite negar lo denunciado por el consumidor, sin embargo **rola fojas 24**, la respuesta de Líder Servicios Financieros a Sernac, en donde se argumenta que la promoción en cuestión indica un tope máximo de \$20.00 pesos, los cuales ya se encuentran abonados en la cuenta del cliente, sin embargo, de la simple lectura de la promoción expuesta al público en su numeral dos (2), es posible verificar que no existe tal monto tope y que el descuento efectuado al consumidor no se hizo según lo ofrecido ni en los términos a que la misma empresa se obligó.

5º) Que así las cosas, en la especie se ha incurrido en una infracción a lo establecido en el artículo 3 letras b) y e) y 12 de la Ley 19.946, sobre Protección a los Derechos del Consumidor, en cuanto a que **OPERADORA DE TARJETAS LIDER SERVICIOS FINANCIEROS LTDA.**, causó menoscabo al consumidor de autos, por fallas en el cumplimiento de la promoción ofrecida. En mérito de aquello y apreciando los antecedentes y pruebas allegadas a la causa, en conformidad a las reglas de la sana crítica, a esta Sentenciadora le es posible concluir que dicha conducta se enmarca en una contravención a las obligaciones del proveedor, impuesto por la Ley en la norma citada precedentemente, cuestión que deberá ser sancionada.

**QUINTO:** Que, conforme a lo concluido en la motivación precedente, procede que este Tribunal, apreciando los antecedentes en la forma contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, acoger **la denuncia infraccional y condenar al denunciado**, lo que se hará en lo resolutivo de esta sentencia, sin costas.



**NOVENO: Reajustes, intereses y costas.**- Las sumas otorgadas, se hacen debidamente reajustadas de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios del Consumidor desde la fecha ejecutoriedad de esta Sentencia hasta el pago efectivo de la misma. Sin intereses, por no ser una operación de crédito de dinero. Asimismo, no se condenará en costas a la parte demandada por no haber resultado totalmente vencida.

**I.- TENIENDO PRESENTE:**

Lo que disponen los artículos 1, 3, 12,23, 24, 26 y 58 bis de la Ley 19,496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; artículos 346 N° 3, y 358 del Código de Procedimiento Civil; artículos 14 de la Ley 18.287 y Ley 15.231;

**SE DECLARA:**

**II.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que **SE ACOGE**; sin costas, la denuncia de fojas 1 y siguientes, en cuanto declarar que, **SE CONDENA A OPERADORA DE TARJETAS LIDER SERVICIOS FINANCIEROS LTDA.**, representada por don **ROBERTO PEÑA GAJARDO**, para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la ley 19.496 quien es el administrador del local o jefe de oficina, según se desprende **de fojas**, cuyo Rut y profesión ignora, ambos domiciliados en calle Carmen N° 1190 de la ciudad de Curicó, a la pena de Multa a beneficio fiscal de **10 U.T.M. (DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES)**.

**SEGUNDO:** En el evento que la denunciada no pagare la multa impuesta, dentro de quinto día de ejecutoriada la presente sentencia, sufrirá su representante legal, por vía de sustitución y apremio la pena de reclusión nocturna en la forma que contempla la Ley 18.287, en su artículo 23.

**III.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.**

Que, **SE ACOGE**, sin costas, la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en **PRIMER OTROSÍ** de la presentación de fojas 1 y siguientes, y **SE CONDENA** a **OPERADORA DE TARJETAS LIDER SERVICIOS FINANCIEROS LTDA.**, representada por don **ROBERTO PEÑA GAJARDO**, para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la ley 19.496 quien es el administrador del local o jefe de oficina, según se desprende **de fojas 36**, cuyo Rut y profesión ignora, ambos domiciliados en calle Carmen N° 1190 de la ciudad de Curicó, a pagar al demandante don **MAXIMO ANTONIO**



**POBLETE REYES** la suma de **\$62.262** (sesenta y dos mil doscientos sesenta y dos pesos) por concepto de daño patrimonial; sin acceder a lo solicitado por daño moral, sin intereses y sin costas por no haber resultado la demanda totalmente vencida.

Regístrese, Notifíquese, remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

  
DICTADA POR DOÑA ENCARNACIÓN AVALOS CUENCA, JUEZ LETRADA  
TITULAR. AUTORIZA DON JULIO ANDRÉS BRAVO CORTÉS-MONROY,  
SECRETARIO LETRADO TITULAR.

