990 (Na) Portupo Cortes Espec Beginne 10 9 3 SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL JOSE JOAQUÍN PEREZ № 360 - IQUIQUE

Causa Rol Nº14.348-L-25

Iquique, a veintisiete de septiembre del dos mil dieciocho.

VISTOS:

Solas en cor Executo Licher S. A de este 2 do Juzgedo de Prista Lora i cuasa

indemnización de perjuicios por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, deducida por don ISIDORO SEGUNDO SALAZAR GUACTE, cédula de identidad N°05.739.415-3, jubilado, domiciliado en Errazuriz N°146 de Iquique, en contra de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A., sucursal Iquique, del giro emisor de crédito, emisor y operador de tarjeta de crédito Líder MasterCard, Rut: 77.085.380-K, representada para efectos del articulo 50 C en relación con el articulo 50 D de la Ley 19.496, por la persona que habitualmente ejerce funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, don RAMON GOMÉZ FLORES, o quien lo subrogue o represente, ambos domiciliados en Héroes de la Concepción Nº2653 de Iquique. De acuerdo a los antecedentes expuestos señala que la que ellada y demandada civil ha vulnerado la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor en particular el artículo 3 letra d) y artículo 23 de la Ley 19.496. En el mismo acto deduce demanda civil de indemnización de perjuicios solicitando que se condene a la contraria a dejar sin efecto obligaciones, cargos y cobros generados a causa de las transacciones comerciales no consentidas ni autorizadas; el pago a título de Daño Moral de \$4.000.000.-, y el pago de intereses y reajustes que se devenguen con expresa y ejemplar condena en costas.

A fojas 05 y siguientes, rola Formulario de Atención de Publicó Sernac N°R2017A1396600, de fecha 24 de marzo del 2017.

A fojas 15, rola carta respuesta de Líder Servicios Financieros a Reclamo N°R2017A1396600.

A fojas 16, rola Set de Estados de Cuenta Tarjeta de Crédito periodos, 16 de diciembre de 2016 a 15 de enero de 2017, 16 de noviembre de 2016 a 15 de diciembre de 2016, 16 de octubre de 2016 a 15 de noviembre de 2016, 16 de septiembre de 2016 a 15 de octubre de 2016, 16 de agosto de 2016 a 15 de septiembre de 2016, 16 de julio 2016 a 15 de junio 2016, 16 de enero de 2017 a 15 de febrero de 2017, 16 de febrero 2017 a 15 de marzo 2017, 16 de marzo a 15 de abril de 2017, 16 de abril de 2017 a 15 de mayo de 2017, 16 de mayo de 2017 a 15 de junio del 2017.

A fojas 35, rola copia de Certificado de Viajes, de fecha 12 de septiembre de 2017, emitido por Policía de Investigaciones de Chile.

A fojas 36 y siguientes, rola informe Equifax respecto de don Isidoro Salazar Guacte, de fecha 05 de septiembre de 2017.

Out

A fojas 45, set de copia de certificados de pago de pensión de vejez de AFP Capital.

A fojas 53, rola que SERNAC, representada por el Director Regional de la Región de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor don José Aguilera Pacheco, se hace parte en la presente causa.

A fojas 63, rola copia de expediente administrativo N°R2017A1396600, de fecha 24 de marzo del 2017.

A fojas 79, comparece don Isidoro Segundo Salazar Gaucte, expone que ratifica acción interpuesta en autos. Comparece don José Aguilera Pacheco, en representación de Sernac, quien expone que ratifica querella interpuesta por don Isidoro Salazar Guacte.

A fojas 89, rola Audiencia de Audiencia de Contestación, Conciliación y Prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, de Sernac representada por su apoderada abogado doña Marlene Peralta Aguilera y de la parte querellada y demandada civil representada por su apoderada abogada doña Margaret Martínez Sánchez. Las partes solicitan suspensión de la audiencia.

A fojas 97, rola continuación de Audiencia de Contestación, Conciliación y Prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, de Sernac representada por su apoderada abogado doña Marlene Peralta Aguilera y de la parte querellada y demandada civil representada por su apoderada abogada doña Margaret Martínez Sánchez. Las partes solicitan suspensión de la audiencia. La parte querellada y demandada civil contesta querella y demanda civil de forma oral. **CONCILIACIÓN:** No se produce. **PRUEBA:** EL Tribunal recibe la causa a y se fijan como puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos: "1. Efectividad del hecho denunciado; 2. Efectividad que las transacciones internacionales realizadas con fecha 16.08.2016 al 15.09.2016 se encuentran prescritas; 3. Monto y naturaleza de los daños". Las partes solicitan la suspensión de la audiencia.

Prueba. PRUEBA DOCUMENTAL: La parte querellante y demandante civil ratifica documentos acompañados de fojas 05 a 48 y solicita que se agreguen – Documento emitido por Líder Servicios Financieros, de fecha 28 de febrero de 2018. La parte de Sernac ratifica los documentos acompañados anteriormente. La parte querellada y demandada civil acompaña los siguientes documentos: 1. Set de Print, capturas de pantalla, de reclamos interpuestos por don Isidoro Salazar Guacte; 2. Carta respuesta de fecha 30 de marzo de 2017 respecto de reclamo administrativo N°R2017A1396600; 3. Carta respuesta de fecha 20 de julio de 2017 respecto de reclamo N°R2017A1602684; 4.

and a

Carta respuesta a Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de fecha 05 de mayo de 2017; 5. Estado de cuenta de fecha 16 de agosto de 2016, 16 de noviembre de 2016, 16 de diciembre de 2016, 16 de marzo de 2017, 16 de abril de 2017 y 16 de mayo de 2017. PRUEBA TESTIMONIAL: La parte querellante y demandante civil presenta como testigos a doña Silvia Eugenia Urapa Tatan, cédula de identidad N°24.393.471-0, comerciante, domiciliada en Tarapacá N°1149 de Iquique, quien juramentada a decir verdad expone que en su calidad de testigo señala que don Isidoro es su suegro, un día don Isidoro les contó que estaba muy mal, porque había recibido la noticia que debía una plata al Líder y que su tarjeta presentaba unas compras que había hecho en el extranjero, Rodrigo les dijo que como si no sabe manejar el computador, indica que pasaron los días y al ir a visitarlos lo vio mal por no saber cómo le habían hecho esas cosas, Rodrigo le dijo que a él le había pasado pero con el Banco Estado, don Isidoro no sabe ni su clave, al pasar tiempo les conto que había ido a Líder pero no tenía buen resultado y le están cobrando. Contrainterrogada responde que don Isidoro tiene un hijo estudiante que no vive con él, y que don Isidoro en su domicilio no tiene dispositivos electrónicos. La parte querellante y demandante civil presenta como testigo a don Rodrigo Ariel Salazar Torrejón, cédula de identidad N°16.864.082-K, comerciante, domiciliado en Tarapacá N°1149 de Iquique, quien legalmente juramentado expone que su papá es don Isidoro Salazar, quien le conto que a finales del 2016 lo había estafado tarjetas Líder, por un monto aproximado de \$1.000.000.-, le dije que hiciera una denuncia, desde entonces me he dado cuenta mi papá está muy afectado, por la llamadas que le hacen en las mañanas, problemas de insomnio, humor cambiante, agrega que su padre no tiene ningún tipo de acercamiento o conocimiento computacional, uso de tarjetas de crédito por internet. Repreguntado responde que don Isidoro ha hecho reclamos ante Líder, y todo lo necesario para informar que él no hizo esas transacciones, y le siguen cobrando realizándole tres o cuatro llamadas semanales los cobradores de Líder en las mañanas. Contrainterrogados señala que reiteradas las transacciones completaron el cupo de 800 dólares, fueron realizadas en el extranjero, en septiembre y noviembre de 2016. Las parte denunciante Sernac solicita diligencias.

A fojas 124, el Tribunal provee ha lugar a las diligencias solicitadas.

A fojas 134, rola Audiencia de Exhibición de documentos. La parte querellada y demandada civil respecto al numeral 1.1 y 1.2., exhibe documento denominado Planilla con relación completa de las operaciones respecto de la cuenta 5061180, correspondiente al señor Salazar, señala que no le es posible cumplir con la relación de los estados de cuenta propiamente tal puesto la cuenta esta castigada por sistema al existir pagos pendientes. Al punto 1.3 Informa que el querellante y demandante civil cuenta con clave

aux

secreta, acompañando comprobante de activación de fecha 09 de febrero de 2015 y 20 de agosto de 2014.

A fojas 162, rola Oficio N° FLIQQ-1312 de la Fiscalía Local de Iquique, de fecha 12 de julio del 2018.

A fojas 169, rola escrito que la parte denunciante Sernac se desiste de diligencia solicitada de designación de perito.

A fojas 183, el Tribunal provee que conforme a lo dispuesto por el artículo 17 de la Ley 18.287, causa en estado de fallo.

## **CONSIDERANDO:**

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

PRIMERO: Que, a esta Magistratura le ha correspondido conocer la denuncia infraccional deducida por don ISIDORO SEGUNDO SALAZAR GUACTE, en contra de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A., sucursal Iquique, del giro emisor de crédito, emisor y operador de tarjeta de crédito Líder MasterCard, Rut: 77.085.380-K, representada por don RAMON GOMÉZ FLORES, o quien lo subrogue o represente, ambos domiciliados en Héroes de la Concepción N°2653 de Iquique.

SEGUNDO: Que, la parte denunciante expuso que en diciembre de 2016 detectó que en su Estado de Cuenta, la imputación de transacciones efectuadas con su tarjeta Líder MasterCard por diversos montos, los cuales no fueron consentidos ni autorizados en su condición de titular, lo que demuestra que la querellada no ha tomado las providencias necesarias para que dichas transacciones sean requeridas efectivamente por el titular o adicional autorizado, de hecho los usuarios ilegítimos del producto financiero han podido acceder facilmente al uso y disposición del producto, circunstancias que incumple las obligaciones del contrato vulnerado; en razón de lo anterior se reclamó en la sucursal que dichas compras realizadas en páginas extranjeras (Alemania, Estados Unidos y Suiza), en el periodo 20 de agosto del 2016 y 23 de octubre de 2016, formulando el reclamo N°SR061216424968 y desconociendo las transacciones, indica que desde el mes de diciembre del 2016 a la fecha de interposición de la querella se ha interpuesto otros tres reclamos: SR0051216442679, SR160117462376; empero que las compras objetadas no fueron realizadas, consentidas ni autorizadas ha debido soportar en última instancia el costo capital, intereses y gastos originados en estas transacciones efectuadas ilegítimamente, lo que configura una negligencia manifiesta en la prestación de servicios financieros de la cual resulta responsable la querellada atendida su calidad de proveedor profesional; indica que las operaciones no consentidas ni autorizadas en su condición de titular de la tarjeta de ' crédito Lider Mastercard son:



Transacción correspondiente al periodo de facturación 16 de agosto de 2016 al 15 de septiembre del 2016, correspondiente a US\$837,76; ii) Transacción correspondiente al periodo de facturación 16 de octubre de 2016 al 15 de noviembre de 2016, correspondiente US\$879,94; por ello interpuso reclamo administrativo N°R2017A1396600 ante el Servicio Nacional del Consumidor, el 24 de marzo de 2017 solicitando la anulación de la deuda internacional, dentro del proceso de mediación con fecha 30 de marzo de 2017, última fecha en que la infracción se perpetra, al reconocer el proveedor que si se efectuaron las transacciones internacionales no consentidas; e definitiva la gestión administrativa llevada adelante por el Servicio Nacional del Consumidor se agotó sin que se haya logrado promover un efectivo entendimiento voluntario que ponga fin al conflicto, toda vez que el periodo de facturación desde el 16 de julio al 15 de agosto de 2017 al 15 de agosto de 2016 descontando las devoluciones de las transacciones internacionales traspasadas a cuenta nacional, los cargos e intereses, aún debe la suma de \$765.449.-, obligación que no ha realizado ni autorizado; como antecedentes de Derecho arguye los artículos 3 letra d'y 23 inciso primero ambos de la Ley 19.496.

TERCERO: Que, a fojas 53, se hace parte Sernac, y expone que mediante la recepción del reclamo administrativo N°R2017W1396600, tomo conocimiento de la existencia de irregularidades constitutivas de infracción en la prestación de servicios del giro de la empresa denunciada, respecto de los hechos reclamados dan cuenta que en el mes de diciembre de 2016 el reclamante detecto en sus estados de cuentas que en el mes de diciembre de 2016, el afectado don Isidoro Salazar Guacte, detecto en sus estados de cuenta la imputación de transacciones internacionales efectuadas con su tarjeta de crédito Líder MasterCard, por diversos montos que no fueron consentidas ni autorizadas por su titular, así dentro del proceso de mediación respectivo el proveedor en un principio ofreció al afectado una propuesta de solución, consistente en la devolución de las transacciones en la cuenta internacional y posteriormente en la cuenta nacional, y de los cargos e intereses, a continuación en los meses siguientes los valores fueron reversados, exigiéndole el costo de las transacciones no autorizadas ni consentidas; a juicio del Servicio la conducta constituyen infracción a los artículos 3 inciso 1 letra d), 12 y 23 inciso 1 de la Ley 19.496; advierte que la sanción a las normas infringidas se encuentran establecidas en el artículo 24 inciso 1 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

CUARTO: Que, la parte querella y denunciada civil contestó verbalmente en audiencia de Conciliacion, Contestación y Prueba, señalando que niega y contradice todas y cada una de las cuestiones planteadas por el querellante; señal que efectivamente el actor



interpuso y objeto transacciones internacionales realizadas con su tarjeta Mastercard Internacional, al no proporcionar el actor más antecedentes se consideraron las operaciones inmediatamente anteriores al estado de cuenta vigente, diciembre de 2016, es decir solo las operaciones efectuadas entre 16 de octubre y 15 de noviembre del 2016, por un total de \$879.94 US; conforme a lo anterior se solicitó a los comercios, a los cuales se habrían realizado las transacciones objetadas, la documentación sustentaría teniendo un plazo de 45 días para entregarla, mientras se esperaba la documentación para evitar perjuicios y mayores inconvenientes realizó un abono transitorio en la cuenta del actor por \$604.528, el que se vio reflejado en el estado de cuenta nacional correspondiente al periodo del 16 de diciembre de 2016 al 15 de enero de 2016; transcurridos los 45 días el comercio no entrego la información solicitada, por lo que se procedió a solicitar la anulación del abono transitorio y también la anulación del traspaso de las compras internacionales referidas, (octubre noviembre de 2016), por un total de \$692.885.correspondiente al capital del tipo cambiario más \$108.834, por concepto de intereses, cargos de cobranza y comisión de administración; dando cumplimiento al reclamo original, sin embrago el actor realiza un reclamo ante Sernac por \$1.717,7 dólares más intereses e impuestos generados; la diferencia entre lo objetado y reclamado es de \$837,76 dólares que corresponden a transacciones internacionales reflejadas en estado de cuenta con facturación 16 de agosto a 15 de septiembre de 2016, transacciones no objeto del reclamo ni de objeción, y que por lo demás se encontraban fuera de plazo para exigir la documentación sustentaría a los comercios correspondientes, ya que su plazo máximo es de 45 días, indica que opone la Excepción de Prescripción respecto del hecho infraccional de fecha 16 de agosto al 15 de septiembre del 2016, pues no existió reclamo ni objeción expresa razón por la cual no materia reversa, y al momento de ser reclamadas esto es diciembre del 2016, se encontraban fuera de plazo para solicitar la documentación sustentaría al comercio internacional y de esta forma dar curso a una eventual anulación; agrega que es responsabilidad del consumidor estar al tanto de lo que ocurre con su tarjeta de crédito, utilización y facturación, razón por la cual es su obligación poner en conociendo oportunamente a su proveedor cualquier anomalía que detecte para poner marcha los mecanismos establecidos; en subsidio opone la Excepción de No Haberse Infringido ninguna norma de la Ley 19.496, toda vez que la operaciones internacionales que el actor puso en conociendo suyo se tomaron los resguardos correspondientes e incluso abonó las sumas de dinero, se hicieron efectivas en su estado de cuenta, mal se podría exigir a su representada un deber de cuidado superior al existente, cuando es responsabilidad del titular darle buen uso y estar al tanto de la información que mes a mes proporciona mediante los estados de cuenta.



QUINTO: Que, la parte denunciante y demandante civil acompañó como medios de prueba: 1. Formulario de Atención de Publicó Sernac N°R2017A1396600, de fecha 24 de marzo del 2017; 2. Carta de respuesta de Líder Servicios Financieros a Reclamo N°R2017A1396600, 3. Set de once Estados de Cuenta Tarjeta de Crédito mensuales correspondientes a los periodos desde 16 de julio 2016 hasta el 15 de junio del 2017; 4. Certificado de Viajes, de fecha 12 de septiembre de 2017, emitido por Policía de Investigaciones de Chile de don Isidoro Salazar Guacte; 5. Informe Equifax respecto de don Isidoro Salazar Guacte, de fecha 05 de septiembre de 2017; 6. Certificados de pago de pensión de vejez de AFP Capital a don Isidoro Salazar Guacte; 7. Documento emitido por Lider Mastercard dirigido a don Isidoro Salazar Guatec, en el cual le informa que debido a sus incumplimiento a sus obligaciones de pago se ha decidido poner término anticipado a su contrato; 8. La declaración de los testigos Silvia Eugenia Urapa Tatan y don Rodrigo Ariel Salazar Torrejón.

Por su parte Sernac acompañó copia de expediente administrativo N°R2017A1396600, de fecha 24 de marzo del 2017.

SEXTO: Que, la parte querellada aporto los siguientes antecedentes al proceso: 1. Set de Print, capturas de pantalla, de reclamos interpuestos por don Isidoro Salazar Guacte; 2. Carta respuesta de fecha 30 de marzo de 2017 respecto de reclamo administrativo N°R2017A1396600; 3. Carta respuesta de fecha 20 de julio de 2017 respecto de reclamo N°R2017A1602684; 4. Carta respuesta a Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de fecha 05 de mayo de 2017; 5. Estado de cuenta de fecha 16 de agosto de 2016, 16 de noviembre de 2016, 16 de diciembre de 2016, 16 de marzo de 2017, 16 de abril de 2017 y 16 de mayo de 2017.

SEPTIMO: Que, consta en Audiencia de Exhibición Documental, de fojas 134, que: a) Respecto de los documentos signados en número 1.1, Estados de Cuenta del querellante emitidos por Administradora de Créditos Líder S.A. como pagos realizados por don Isidoro Salazar Guacte, y 1.2, Antecedentes de operaciones realizadas con la tarjeta que es titular don Isidoro Salazar Guacte y exigidas, la parte querellada y demandada civil no cumple lo ordenado por el Tribunal señalando que no le es posible pues la cuenta esta castigada por sistema al existir pagos pendientes, en su lugar agrega documento denominado Planilla con relación completa de las operaciones respecto de la cuenta 5061180, que corresponde al señor Salazar; b) En cuanto al punto 1.3 Informa la querellada que el querellante y demandante civil cuenta con clave secreta, y acompañando comprobante de activación de fecha 09 de febrero de 2015 y 20 de agosto de 2014.



OCTAVO: Que, para determinar si el hecho infraccional respecto de las transacciones comerciales imputadas a la cuenta del señor Isidoro Salazar Guacte, por el monto de US\$837,76, correspondientes al periodo del 16 de agosto de 2016 al 15 de septiembre de 2016 se encuentra prescrita, se hace necesario establecer si ha transcurrido el plazo de seis meses establecido en el artículo 26 de la Ley 19.496, para lo cual se debe tener presente: i) Que, el querellante como la querellada son coincidentes en señalar que con fecha 05 de diciembre del 2016 don Isidoro Salazar Guacte interpuso reclamo objetando transacciones internacionales imputadas a su cuenta; ii) Que, la querellada tanto en su alegación y como en documento de fojas 113, denominado Carta respuesta a Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras emitida por Líder Servicios Financieros de fecha 05 de mayo de 2017, indicó que en el reclamo interpuesto el cliente no especifico claramente los montos y fecha de transacciones objetadas, por lo que se consideraron únicamente las transacciones realizadas en el periodo de facturación anterior a su reclamo, el que iba del 16-10-2016 al 15-11-2016; iii) Que, la parte querellada no acompañó el reclamo realizado con fecha 05 de diciembre de 2016 por don Isidoro Salazar Guacte, sin perjuicio de ello agrego en autos documento, rolante a fojas 108, denominado Print, captura de pantalla, en el cual es posible apreciar comentario al reclamo SR05126424679 realizado con fecha 05-12-2016 "estimado cliente indica que no ha realizado compras en dólares GAMEFORGE GAMES US KARLSRUHE", y además Print, captura de pantalla, de fojas 109, en el cual se indica con fecha 16/09/17 "Cliente desconoce compras realizadas en dólares con fecha 04/09/2016, 05/09/2016/, 08/08/2016, 28/08/2016 por un monto de \$837.36 dólares".

NOVENO: Que, de acuerdo a lo expuesto y tomando especial consideración que respecto del reclamo de fecha 05 de diciembre de 2016 interpuesto por el querellante no existe antecedente alguno que haga presumir que dicho reclamo solo tenía la intención de objetar las transacciones internacionales del último periodo, 16 de agosto de 2016 a 15 de noviembre de 2016, sino por el contrario es dable entender que el objetivo de dicho reclamo eran todas las compras en dólares a GAMEFORGE GAMES US KARLSRUHE, por tanto este Tribunal entiende que la querellada no ha dado respuesta al querellante respecto a las transacciones internacionales imputadas a su cuenta durante del 16 de agosto de 2016 al 15 de septiembre de 2016 y más aun existiendo este reclamo pendiente ha exigido su cumpliendo y tomado medidas en contra del querellante, en este sentido se debe entender que la infracción imputada a la querellada es de aquellas denominadas por la doctrina y jurisprudencias de carácter permanente, entendiéndolas como aquellas cuya acción se prolonga en el tiempo y respecto de las cuales, mientras se estén ejecutando la infracción, no ha empezado a correr el plazo de prescripción.

det

En conclusión y de acuerdo a lo señalado se advierte que la infracción respecto de las transacciones comerciales imputadas a la cuenta del señor Isidoro Salazar Guacte, correspondientes al periodo del 16 de agosto de 2016 al 15 de septiembre de 2016 fue suspendida durante la tramitación del reclamo administrativo N°R2017A1396600 ante Sernac, y se solo se interrumpió con la interposición de la querella y demandando civil de autos, encontrándose dentro del plazo señalado en el artículo 26 de la Ley 19.496, por tanto se desecha la alegación de la prescripción planteada por la querellada.

**DECIMO:** Que, consta en autos que la querellada No dio cumplimiento a las diligencias ordenadas por el Tribunal signada 1.2 correspondiente a exhibir y acompañar antecedentes y evidencias de las operaciones y/o transacciones comerciales, adquisiciones de las compras comerciales supuestamente hechas por el titular de la tarjeta y exigidas por el periodo de facturación del 16.08.2016 al 15.09.2016 y 16.10.2016 al 15.11.2016, en su lugar acompañó documento denominado "Planilla con relación completa de operaciones respecto de cuenta 5061180", rolante a fojas 136 y siguientes.

Por otro lado consta que de acuerdo Oficio N°FLIQQ-1312/18 emitido por Fiscalía Local de Iquique, la denuncia interpuesta por don Isidoro Salazar Guacte, causa RUC N°170095953-0, se encuentra con archivo provisional del 03/03/2017.

**DECIMO PRIMERO:** que, el articulo 3 letra d) dispone: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles".

Por su parte el artículo 23 de la misma norma legal señala: "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, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

**DECIMO SEGUNDO:** Que, a juicio de esta Magistratura las normas sobre Protección de los Derechos del Consumidor son de responsabilidad objetiva, por lo que no requieren dolo ni culpa en la conducta del infractor, solo basta el hecho constitutivo de ella para que se configure la infracción.

Que, examinados los medios probatorios es posible observar: i) Que, no se agregó al proceso probanza alguna que demuestre que las transacciones reclamadas por Isidoro hayan sido consentidas o autorizadas por él en su condición de titular de la tarjeta Líder MasterCard; ii) Resulta imposible determinar un actuar diligente de la parte querellada respecto de las infracciones denunciadas, toda vez que en autos no se aportó antecedente alguno en cuanto a las transacciones comerciales internacionales reclamadas e imputadas a don Isidoro Salazar Guacte mediante tarjeta de crédito, ya sea

Quel

respecto de donde se realizaron, si fueron realizadas de manera presencial o por internet, si fue realizada por el titular o persona adicional, etc., más aun debiendo el proveedor tener presente lo dispuesto en el artículo 12 A de la Ley de protección respecto los contratos celebrados por medios electrónicos; iii) Además no existe antecedente alguno en autos que demuestre alguna acción de la querellada infraccional en relación a informar, tomar medidas de seguridad o realizar algún protocolo respecto la protección de sus clientes en cuanto a posibles estafas o fraudes que pueden afectarles al poseer y utilizar tarjetas de crédito de su empresa, ya sea mediante mecanismos de seguridad o avisos e información brindada a los consumidores, acciones que permitirían al consumidor realizar las medidas necesarias para prevenir posibles inconvenientes y perjuicios de que podría ser víctima, o incluso iniciar acciones para una persecución penal más eficiente.

DECIMO TERCERO: Que, a juicio de esta Magistratura, de acuerdo a las probanzas rendidas en autos y a lo expuesto en los considerandos anteriores, es posible presumir con el carácter de gravedad y precisión suficientes que la querellada ha incumplido las obligaciones establecidas en la Ley 19.496 en relación derecho a la seguridad de los consumidores en consumo de bienes y servicios, consagrado en articulo 3 letra d) Ley 19.496, toda vez que en autos no se demostró la existencia de medidas de seguridad que tengan por objeto proteger los bienes y persona del consumidor.

Por otro lado infracción a la norma referida por parte de la querellada a la vez implica una vulneración al llamado Principio de Profesionalidad, consagrado en el artículo 23 de la Ley 19.496, el cual se traduce en la obligación de diligencia o estándar de conducta que deben tener los proveedores y prestadores de servicios que habitualmente desarrollen actividades regidas Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

**DECIMO TERCERO:** Que, el Tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio, por dichas consideraciones y teniendo presente, además, las facultades conferidas por las leyes N°15.231 y N°18.287.

### II.- EN CUANTO A LO CIVIL:

**DECIMO CUARTO:** Que, el inciso primero del artículo 1698 del Código Civil establece: "Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta".

DECIMO QUINTO: Que, si bien corresponde indemnizar los perjuicios ocasionados, la indemnización debe tener por propósito, resarcir los danos efectivamente producidos,

aut

sin que exista lucro para alguna de las partes intervinientes en el presente juicio; en el caso sub lite la prueba rendida por la parte demandante civil ha sido insuficiente para demostrar daño emergente sufrido. Sin perjuicio ello se advierte el cobro de obligaciones y otros cargos respecto de las transacciones comerciales internacionales reclamadas por parte de la querellada, por lo se ordenara el cese de dichos cobros y la eliminación de datos en el boletín comercial y/o bases de información pública.

**DECIMO SEXTO:** Que, en cuanto al Daño Moral se considerará que al haberse cometido efectivamente una infracción a la Ley de protección al consumidor, se ha provocado en el demandante molestias y frustraciones por la falta cometida por la denunciada a los Derechos establecidos en favor de los consumidores que dispone el artículo 3 letra b) y d) y artículo 23 de la Ley 19.496

**DECIMO SEPTIMO:** Que, por todo lo anterior corresponde acoger la demanda de indemnización de perjuicios, sólo parcialmente, siempre teniendo presente lo dispuesto en la Ley 15.231 de Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, la Ley 18.287 de Procedimientos ante estos mismos tribunales.

#### **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

I.- HA LUGAR, la querella infraccional interpuesta por don ISIDORO SEGUNDO SALAZAR GUACTE, cédula de identidad N°05.739.415-3, y SERNAC, representada por el Director Regional de la Región de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor don José Aguilera Pacheco, en contra de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A., Rut: 77.085.380-K, representada por don RAMON GOMÉZ FLORES, al pago de una multa de 50 UTM, a beneficio fiscal, como responsables de la infracción a los artículos artículo 3 letra b) y d) y artículo 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor. La multa impuesta debe ser cancelada dentro del plazo de 5 días de notificada la presente sentencia, bajo apercibimiento de despachar orden de reclusión nocturna en su contra.

# EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

II.- Se acoge parcialmente la acción civil interpuesta por don ISIDORO SEGUNDO SALAZAR GUACTE, cédula de identidad N°05.739.415-3, y SERNAC, representada por el Director Regional de la Región de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor don José Aguilera Pacheco, en contra de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A., Rut: 77.085.380-K, representada por don RAMON GOMÉZ FLORES, debiendo dejar sin efecto las obligaciones, cargos y cobros imputados al demandante en relación a las transacciones comerciales internacionales objeto de autos, correspondiendo además proceder a la eliminación de datos en el boletín comercial y/o bases de información pública que tengan relación con los hechos

A Dearly

vertidos en autos. Por concepto de daño moral, entendido como un menoscabo que ha afectado la integridad psíquica de la demandante el cual se tradujo en las diversas molestias y frustraciones sufridas por la vulneración por parte de vencida a la Ley 19.496, se condena a la suma de \$300.000.- (trecientos mil pesos). Sumas que debe ser reajustada conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre la fecha de la notificación de la demanda y su pago efectivo, con los intereses legales que se generen en la misma época, con costas.

III.- Una vez ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia autorizada de ésta al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad al artículo 58 bis de la Ley 19.496.

IV.- Notifíquese y archívese en su oportunidad.

Sentencia dictada por la Sra. Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña BLANCA GUERRERO ESPINOZA.

Autoriza la Sra. Secretaria Abogado del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña ERIKA BRIONES GALVEZ.

J'4 MAR. 2019

18/03/019

- Class