

La Pintana, dieciséis de Noviembre dos mil dieciocho.

Vistos:

Se ha iniciado esta causa rol 184.661-7 mediante querrela por infracción a la ley 19496 sobre Protección a los derechos de los Consumidores interpuesta por **DANIELA CINDY GONZALEZ DIAZ** dueña de casa, domiciliada en LA Hermita 03401, La Pintana) en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER SA**, representado por **MICHEL AWAD BAHMA**, ambos con domicilio en Av Del Valle 737, Huechuraba, señalando que el día 8 de Septiembre del año 2017 realizó el pago de sus cuentas a través del portal **SERVIPAG** con cargo a la tarjeta Líder; que el día 9 hizo unas compras en el Restaurante Juan Maestro de Pte. Alto. Finalizado el período de facturación de ese mes ( 7 de Septiembre al 6 de Octubre) pagó el 9 de Octubre de manera íntegra tal factura – según documento que acompaña.-

Agrega que el 21 de Octubre se percató por el portal de Internet [www.tarjetalidermastercard.cl](http://www.tarjetalidermastercard.cl) que se estaban haciendo nueve cargos del mes anterior (septiembre), por un total de \$ 400.133 adicional al consumo del mes, suma ésta que había sido pagada el día 9 de Octubre. Efectuados los reclamos pertinentes, se le informó que era un error del sistema que se arreglaría en la facturación del mes siguiente, no obstante lo cual el 24 de Octubre se le informó que no existía error en los cobros, según análisis de la cuenta.

La situación anterior, le ha provocado una disminución del ingreso familiar obligándosele a pagar una deuda que no ha contraído.

La situación anterior, expone, constituye una infracción a lo dispuesto en los art 3 letra e) y 12 de la ley 19496, por lo que solicita se sancione a la querrellada al pago del máximo de las multas establecidas en la ley.

En el Primer otrosí de su presentación y basada en los hechos descritos en lo principal, demanda el pago de un daño emergente ascendente a \$507.867. correspondiente a los \$ 400.133 debidamente reajustados, costos de fotocopias e impresiones por \$ 5.000 más gastos de movilización \$ 50.000 y gastos telefónicos de \$ 5000.; más \$ 1.500.000 por lucro cesante por un crédito de consumo no otorgado y un daño moral de \$ 50.000.000.

A su presentación, la actora acompaña la documentación que rola de 5 a 27.

A fs 28 rola declaración de la querellante **DANIELA GONZALEZ DIAZ** ratificando su libelo de fs 1.

A fs 49 **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER SA**, una vez rechazada la excepción de incompetencia por ella interpuesta, formula descargos y contesta la demanda incoada en su contra señalando, en primer lugar, que no existe una falta atribuible al proveedor, toda vez que efectuadas las revisiones correspondientes por el área respectiva, se constató que la empresa había cumplido con todos los requisitos exigidos, esto es, validez de la tarjeta al momento de la operación, fecha de vencimiento de la tarjeta, clave CVV2 que trae la tarjeta al reverso, siendo de responsabilidad del titular de la cuenta el resguardo de los datos anteriores, por lo que una vez verificado el cumplimiento de tales requisitos el Comercio sólo puede declarar válida la transacción.

14  
Cuenta  
Cargos  
J. C. A.

Sostiene además la parte querellada y demandada que la cuenta de la actora no presenta duplicidad de cobros por lo que si ésta ha desconocido alguna transacción debió indicar el nombre del comercio respecto del cual se realizó el cargo y el monto de cada una de las irregularidades que reclama.

Por otra parte, sostiene la demandada, que a ella no le consta ningún de los supuestos perjuicios cobrados, lo que a la fecha de interposición de su acción no se encuentran probados.

A fs. 98 se llevó a efecto comparendo de estilo rindiéndose en él la prueba documental que allí se consigna, oportunidad procesal en la que además se pidió y dio lugar a un informe psicológico que debía efectuarse a la demandante Daniela González Díaz, el que se encuentra agregado a fs 108 y sigs.

A fs 101 la demandada objeta el certificado médico emitido por el Dr. Roberto García H, por ser éste un médico no especialista en salud mental

A fs 117 y sigs. se encuentran agregados documentos solicitados en carácter de medida para mejor resolver, consistentes en los estados de cuenta de tarjeta de crédito de la demandante que conjuntamente con los agregados a fs 135 y sigs. fueron puestos en conocimiento der las partes con citación., sin que nada se dijera por las partes a su respecto,

A fs 144 se dispuso ingresar los autos apara dictar sentencia.

146  
Cuenta  
Cuentas  
1 Pesos

#### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

##### I.- EN CUANTO A LA OBJECION DE DOCUMENTOS

1.- Que la demandada GONZALEZ Y SERVICIOS DE ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER SA mediante presentación de fs 101 ha deducido objeción respecto de los certificados emitidos por el médico Roberto García Herraz, parte del equipo de trabajo del Centro Dental y Radiológico, que derivan a la actora a un psiquiatra, por estimar que éste no es un especialista en el área mental.

2.- Que atendido el mérito del proceso del que consta que el médico García Herraz sólo se limitó a emitir un certificado y a prescribir medicamentación, no constando su especialidad en el ámbito de la salud mental, sin perjuicio de no tener incidencia alguna los documentos por él emitidos y agregados a los autos por la posterior existencia de un informe de un perito designado por el Tribunal, se hará lugar a la objeción a su respecto formulada

##### II.- EN CUANTO AL FONDO

3.--Que como se expresó en lo expositivo de esta sentencia, ha comparecido doña DANIELA CINDY GONZALEZ DIAZ denunciando infracción a la ley 19496 cometida por SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER SA, por habérsele efectuado el doble cobro que indica, motivo por el cual interpone además demanda civil de indemnización de perjuicios.

Fundamenta su acción en la circunstancia de aparecer en el estado de cuenta de su tarjeta de crédito correspondiente al consumo del mes de Septiembre de 2017, nueve consumos por distintas cantidades que en su conjunto totalizan \$ 400.133, consumos éstos que repite por igual monto y fecha de consumo en el estado que contiene el período de facturación comprendido entre el 7 de Octubre de 2017 a 6 de Noviembre de 2017, no obstante haber ella pagado el total facturado en el período anterior.

Cuenta 147  
Ceroventa  
P. Puente

4.- Que del simple análisis de la documentación acompañada por la actora se desprende que efectuó entre otros, los siguientes consumos durante el mes de Septiembre 2017 con cargo a su tarjeta de crédito Lider: \_

08/09/2017	SERVIPAG.COM RUA 7	\$	490.
08/09/2017	SERVIPAG.COM.WCM SA (7)	\$	21.481.
08/09/2018	SERVIPAG.COM/ALANDIN	\$	22.500.
08/09/2017	SERVIPAG.COM. RUA/7)	\$	34.053.
08/09/2017	SERVIPAG.COM.DIRECTTV	\$	45.880.
08/09/2017	SERVIPAG.COM.CGE.DISTRIB	\$	50.200
08/09/2017	SERVIPAG.COM/RUA /7	\$	55.340.
08/09/2017	PAGOS MASIVOS WEF698 (7)	\$	158.019.-
08/09/2017	JUAN MAESTRO PUENTE (A)	\$	12.170.-
TALES PAGOS DE ESOS CONSUMOS TOTALIZAN		\$	400.133.-

5.- Que en el ESTADO DE CUENTA cuyo período de facturación es desde el 7/ 10/ 2017 al 06/ 11/2017 se incluyeron los mismos consumos efectuados durante el mes de Septiembre antes indicados, los que habían sido pagados dentro de un total de \$ 698.237 que el propio estado de cuenta del mes de Octubre lo consigna claramente.

6.- Que no obstante la clara duplicidad de los cobros alegados por la actora, esto es, consumos del mes de Septiembre 2017 incluídos en el estado de consumos de Septiembre y Octubre 2017, la denunciada y demandada argumenta en su defensa que tales consumos efectivamente existieron, habiéndose verificado luego del reclamo que se trataba de transacción válidas que no presentaban duplicidad en los cobros y que de haber ello existido, la actora debió desconocer tales transacciones, de forma tal que no ha vulnerado norma alguna de la ley de protección a los derechos de los consumidores. Como consecuencia de lo anterior pide el total rechazo de los demandado tanto por daño emergente, lucro cesante y daño moral.

7.- Que la simple lectura de las defensas esgrimidas por la demandada deja en evidencia que ésta no ha comprendido el fondo del asunto reclamado. En efecto, la actora sostiene y demuestra que nueve cargos por consumos o pagos efectuados en el mes de Septiembre de 2017, que fueron

facturados en detalle en el Estado de Cuenta cuya fecha de pago era hasta el 18/10/2017, fueron nuevamente incluidos en el estado de consumos de Octubre.

La actora no reclama que los pagos efectuados con cargo a su tarjeta de crédito durante el mes de Septiembre 2017 no los haya realizado. ELLA RECLAMA QUE ESOS PAGOS, que ella canceló en el estado cuyo pago vencía el 18.10.2017, APARECEN NUEVAMENTE INCLUIDOS COMO CONSUMO en el periodo facturado DEL 07.10.2017 AL 06.2121.23017, no obstante haber entonces estado pagados.

8.- Que sin perjuicio de lo anterior, es necesario tener presente que la actora acompañó a fs 57, en parte de prueba el informe emitido por Soledad Guajardo Arenas, Contador General en el que se concluye que Serv. y Administración de Créditos Comerciales LIDER SA ha efectuado duplicidad de cobros por un total de \$ 400.133., informe que legalmente acompañado no fue objetado por la demandada.

9.- Que conforme a lo señalado en los razonamientos que preceden, queda en evidencia - en concepto del sentenciador - que la querellada ha infringido con su actuar lo dispuesto en los arts 3, 12 y 23 de la ley 19496, al efectuar indebidamente el cobro en dos oportunidades distintas de un mismo consumo, estando aquel previamente pagado, haciéndose por tanto acreedora a la sanción establecida por el art 24 de dicha ley en el cuántum que se indicará en lo resolutive de esta sentencia.

### III.- EN CUANTO A LO CIVIL

10.- Que conforme indica la actora en el primer otrosí del libelo de fs 1, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la querellada SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER SA solicitando el pago de a) \$ 507.867 suma ésta que comprende los \$ 400.133 ya pagados, debidamente reajustados más los gastos de fotocopia e impresiones, por \$ 5.000.-; \$ 50.000 por gastos de movilización y \$ 5.000 por gastos telefónicos; b) Lucro cesante por \$1.500.000 y c) Un daño moral por \$ 50.000.000, representado éste por las molestias y sufrimientos que tal cobro le ha ocasionado.

11.-- Que respecto a la suma de \$ 507.867 solicitados por concepto de daño emergente, el tribunal los rechazará de plano por cuanto la actora no ha señalado ni demostrado que la suma cuya duplicidad de cobro reclama, haya sido pagada por ella en dos oportunidades, ni que haya incurrido en los demás gastos que en su libelo indica. En efecto, la suma de \$ 400.133 sólo se encuentra demostrada por la actora, fue pagado en el estado de cuenta que comprendía los gastos facturados entre el 08.09.2017 y el 06.10.2017, habiéndose limitado a pagar el mes siguiente sólo la cantidad que el respectivo estado de pago señala como PAGO MINIMO, ( \$ 50.029- fs 132)) generando el total de lo adeudado - incluido el indebido doble cobro, intereses moratorios y trayendo ello además como consecuencia su incorporación en el Boletín de Informaciones Comerciales, como consta en los documentos agregados A FS 53, 54, 55 y 56, que puestos en conocimiento de la demandada no han sido objetados.

148  
Cuentos  
cancelados  
J. Ochoa

12.- Que el Tribunal tampoco hará lugar a lo demandado por concepto de lucro cesante, por no constituir el hecho denunciado ni reunirse las características Y exigencias que hacen procedente el cobro de suma alguna por dicho concepto.

13.- Que respecto a la suma demandada por concepto de daño moral si bien no se rindió prueba testimonial a su respecto es necesario tener presente que el hecho denunciado sin duda trajo aparejado a la actora desasosiego y preocupación al verse enfrentada a la obligación de pago de una suma que , aunque no adeudaba, se veía obligada a solucionar para no ver sus antecedentes comerciales manchados con una indebida anotación, como en la especie efectivamente ocurrió.

14.- Que sin perjuicio de lo anterior, es necesario también tener presente que a fs 102 se llevó a efecto la audiencia en virtud de la cual se procedería a la designación de un perito psicológico conforme lo pidiera la parte demandante en el comparendo cuya acta rola a fs 98. y sigs., designación que recayó en el perito señor DANIEL MUÑOZ COSTA , profesional incluido en la lista de peritos psicólogos bajo el número 139, quien luego de haber aceptado la nominación mediante escrito que rola a fs 104 evacuó el informe pericial psicológico que rola de fs 108 a fs 112, el que fue puesto en conocimiento de las partes litigantes según resolución de fs 113 mediante la correspondiente notificación por carta certificada, el que no fue objeto de reproches, observaciones , objeciones o comentarios por ninguno de los litigantes.

En el referido informe, el perito hace un acucioso examen y análisis de las consecuencias que trajo aparejada para la demandante González Díaz la situación a la que ella ha sido expuesta injustamente , que le ha traído descrédito al incluirsele como consecuencia de ello en la lista de deudores morosos de DICOM, produciéndole un temor e inseguridad constante al verse impedida de acceder a créditos solidarios que le permitirían adquirir la maquinaria necesaria para la implementación de un negocio de impresiones y fotografías que le permitiera aumentar sus ingresos para costear sus gastos personales y de su dos hijos , todo lo cual denota una sintomatología depresiva consecuencia de una situación de vulnerabilidad derivada del problema que como consecuencia de un error ajeno a su voluntad y de exclusiva responsabilidad de la demandada la ha afectado.

15.- Que siendo el daño moral una cuestión de carácter abstracto cuya ponderación y evaluación queda sujeta al criterio del sentenciador, quien en su apreciación debe atender al sufrimiento o menoscabo , a la mayor o menor aflicción física o mental que ha producido la situación en estudio a la actora, el Tribunal considera suficientemente acreditada la existencia del mismo.

16.- Que conforme a lo expresado, el Tribunal considera como obligación mínima del demandado compensar los sufrimientos y angustia que en forma injusta, negligente y poca acuciosa produjo en la demandante , por lo que SERVICIOS DE ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER SA deberá:

a) Pagar a doña DANIELA CINDY GONZALEZ DIAZ la suma de TRES MILLONES DE PESOS a título de indemnización por concepto de daño moral, cantidad ésta que deberá reajustarse en el mismo porcentaje de variación que experimente el IPC , con más los intereses que correspondan, considerados desde que el presente fallo quede ejecutoriado.

249  
Cuentas  
Corrientes  
y More

b) Efectuar una reliquidación del Estado de Cuenta de la Tarjeta de Crédito LIDER MASTERCARD n° 5298 8500 6457 9012 de propiedad de DANIELA CINDY GONZALEZ DIAZ, descontando todas las sumas que correspondan a intereses, reajustes o multas derivadas del doble indebido cobro de la suma de \$ 400.133 a contar del estado de cuenta de fecha 07.11.2017.

150  
Ciento  
cincuenta

Por lo expuesto y teniendo además presente lo dispuesto por los arts 254 y sigs. del C. de P.Civil, Arts 2314 y sigs. del C. Civil, Ley 15231, arts 3 letras b, d y e; 24, 37 y 38 de la ley 19496 se declara:

**I.- EN CUANTO A LA OBJECION DE DOCUMENTOS**

Que SE HACE LUGAR a la objeción de documentos formulada por la parte demandada a fs 101.

**II.- EN CUANTO A LO INFRAACCIONAL**

Que SE HACE LUGAR a la querrela infraccional interpuesta en lo principal de fs 1, estimándose que SERVICIOS DE ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER SA incurrió en las infracciones que se especificaron en el considerando 9) de esta sentencia, condenándosele – en consecuencia– al pago de una multa de TREINTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES ( arts 24 de la Ley 19496) que deberán ser pagadas dentro del plazo de quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento de derecho.

**III. EN CUANTO A LO CIVIL**

Que SE HACE LUGAR a la demanda civil de indemnización perjuicios interpuesta en el primer otrosí de fs 1 por doña DANIELA CINDY DIAZ DUEÑA accogiéndose sólo lo solicitado por concepto de daño moral, condenándose al efecto a SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER SA a pagarle la suma única y total de TRES MILLONES DE PESOS y a efectuar el recálculo de los intereses de la tarjeta de crédito de propiedad de la demandante en los términos que se explicitaron en el considerando n° 16 letra b de esta sentencia, más las costas de la causa.

Anótese, regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol 184.661- 7

Dictada por Armando Silva Olivares, Juez titular

Autoriza M. Cecilia Herrera B. Secretaria

