

REGISTRO DE SENTENCIAS

19 FEB. 2013

REGION DE LOS LAGOS

Puerto Montt, catorce de febrero del dos mil trece.

Vistos:

A fojas 1 y siguientes rola querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don José Floriano Vera Torres, domiciliado en calle Nueva N° 42 de la población Estero Lobos de esta ciudad, en contra de Tmjeta Ripley Car, representada legalmente por don Pablo Lara, en su calidad de jefe de local. Relata en el libelo que es un consumidor con bajo nivel de lectoescritura, y se desempeña como auxiliar de un establecimiento educacional, que el mes de diciembre del año 2009 recibió llamadas de una persona de nombre Raúl quien se identificó como ejecutivo de Ripley, quien le promocionó la tarjeta de la tienda y le habló sobre sus beneficios, en especial a una rebaja de tasas, para lo cual debía corroborar sus datos, antecedentes que el ejecutivo sabía y que este le iba diciendo sus datos personales a lo que el actor se limitaba a señalarle que eran los correctos. Luego este ejecutivo le pidió que le dictara los números de la tmjeta y la clave secreta, a lo que le dictó los números de la tarjeta, señalándole que no tenía conocimiento de la clave secreta ya que al comprar en al tienda pasaba la tmjeta junto a su carnet y firmaba un voucher, a lo que le dijo que no se preocupara y que bastaba con los números de la tmjeta. Que posteriormente el día 5 de enero del año 2010 se acercó a la tienda Ripley a pagar lo adeudado, y al pasar a una caja la señorita que lo atendió se demoraba mucho y al consultarle esta le dijo que mantenía una deuda de \$1.195.045, por lo que el actor le indicó que era un error ya que nunca ha tenido ese monto de dinero en sus manos, por lo que le aconsejó que se dirigiera a "atención al cliente" para que averigüe, y le dicen en el módulo que la deuda corresponde a transacciones efectuadas por Internet a través de la página de Servipag, lo que considera extraño ya que no maneja un computador ni menos Internet, por lo que le aconsejaron concurrir al Sernac a solicitar ayuda, lo cual realizó, y el Sernac se comunicó con Ripley quienes se limitaron a responder que efectivamente mantenía una deuda y que no era posible reversar las transacciones ya que era el consumidor quien habría proporcionado la clave de Internet y que ellos no podían hacerse responsables. Sin embargo, el actor insiste en que nunca fue informado que tenía una clave secreta para acceder a Internet y que esta se encontraba en al misma tarjeta. Que luego averiguó que las transacciones se refieren a pago de cuentas de luz de la empresa CGE de la región del Maule y que se trató de 3 transacciones efectuadas por Internet. Por los hechos denunciados solicita ser indemnizado en la suma de \$1.195.045

por el valor de las transacciones efectuadas a su cuenta, y la suma de \$500.000 por daño moral, más intereses, reajustes y costas.

A fojas 11 rola formulario único de atención ante el Sernac.

A fojas 13 rola carta de respuesta de reclamo del proveedor al Sernac.

A fojas 21 se hace parte el Sernac.

A fojas 24 rola mandato judicial de South Store Limitada al abogado don Jaime Barría y otros.

A fojas 30 y siguientes rola acta de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil don José Floriano Vera Torres, el Sernac representado por su abogada doña María Pía Cárdenas Villarroel, y la parte querellada y demandada civil representada por el licenciado en derecho don Sebastián Andrés Yuraszeck Vargas. La parte querellante y demandante civil ratifica su querella y demanda. El Sernac ratifica la querella. La parte querellada y demandada civil deduce excepción de ineptitud del libelo, por lo que se procede a suspender la audiencia.

A fojas 32 el Sernac evacúa el traslado respecto a la ineptitud del libelo, rectificando la querella en el sentido de que el actor recibió el día 18 de diciembre el llamado de una persona que se identificó como ejecutivo de Ripley.

A fojas 34 y siguiente se resuelve el incidente de ineptitud del libelo, no dando lugar a este.

A fojas 43 rola escrito presentado por el abogado don Jaime Barría Gallegos en representación de Ripley, contestando la querella y demanda civil. Que en cuanto a la querella inliaccional niega su procedencia toda vez que señala no se ha incurrido en conductas que impliquen infi"acción a la ley, por cuanto el actor fue imprudente al confiar en una persona que llamaba a su hogar cayendo en lo que parece una vulgar estafa a la cual se ve expuesto por su propia imprudencia, que el actor alega una falta de información y tener un bajo nivel de lectoescritura y no conocer el uso de Internet pero no les consta, pero ello no implica entregar a un tercero sus antecedentes, que el uso de la tarjeta por parte de un tercel~o es de negligencia del actor siendo él el deli-audado. Solicita el rechazo de lo solicitado por daño emergente y daño moral conforme los argumentos que indica, señalando que son improcedentes

A fojas 48 y siguientes rolan oficios del Sernac a los proveedores solicitando información por los hechos denunciados sobre varios clientes que habrían denunciado transacciones no autorizadas por Internet.

A fojas 54 rola detalle de transacciones reclamadas por el actor como no consentidas.

A fojas 59 y 60 rolan estados de cuenta de Ripley.

A fojas 61 y siguientes rola acta de continuación del comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil don José Vera Torres, la parte del Sernac representado por la abogada doña María Pía Cárdenas, y en presencia de la querellada y demandada civil representada por el abogado don Oscar Zenteno Chelech. La parte querellada y demandada civil contesta por escrito. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. Se recibe la causa a prueba, ratificando la querellante los documentos acompañados. La parte del Sernac acompaña documentos ya individualizados en acta. La parte querellada y demandada civil no acompaña prueba documental. Se recibe la prueba testimonial, compareciendo en calidad de testigo de la parte querellante don Juan Carlos Cárdenas Barría, ya individualizado en acta, quien legalmente juramentado es tachado por la querellada conforme el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, por cuanto el testigo declara ser colega de trabajo con el actor y amigo desde hace 22 años, a lo que el tribunal confiere traslado, siendo este evacuado en la audiencia por el Sernac, quien solicita su rechazo atendido a que el fundamento de la tacha requiere expresamente que se trate de una íntima amistad y el testigo señala tener una amistad de años pero no indica de qué tipo, solicitando se tenga presente que las reglas que rigen este procedimiento son las de la sana crítica. El tribunal tiene por evacuado el traslado quedando en resolver para definitiva y se procede a recibir la declaración del testigo, quien relata que don José le comunicó el problema con Ripley, que lo habían estafado con más de un millón de pesos, que le comentó lo del llamado telefónico, que la persona que lo llamó se hizo pasar por un ejecutivo de Ripley y le hizo preguntas para confirmar ciertos datos y él a todo le decía que sí; repreguntado declara que don José no sabe usar Internet; contrainterrogado el testigo ratifica que don José en la llamada contestaba a todo que sí, que le preguntaron por sus datos personales, que le preguntaron por una clave, que don José dijo que le dio todos los datos al hombre. Comparece en calidad de testigo de la parte querellante don Rugo del Tránsito González Caricheo, ya individualizado en acta, quien legalmente juramentado es tachado por la contraria conforme el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, pues conforme a sus dichos el testigo señala ser compañero de trabajo y amigo de la parte que lo presenta desde hace 8 años y que va a su casa, a lo que el tribunal provee traslado, siendo evacuado en la audiencia por el Sernac, quien solicita su rechazo por

cuanto el requisito de la tacha opuesta requiere que se trate de una íntima amistad, solicitando se tenga presente que las reglas que rigen este procedimiento son las de la sana crítica. El tribunal tiene por evacuado el traslado quedando en resolver para definitiva y se procede a recibir la declaración del testigo, quien señala que el actor le contó que tuvo problemas con Ripley ya que le cobraron unas compras que él no había hecho, que el monto era de un millón de pesos más o menos, que él se siente afectado ya que no gastó el dinero; repreguntado el testigo declara que don José no tiene conocimientos de Internet, que tomó conocimientos de la deuda cuando fue a pagar la última letra que debía; contrainterrogado señala que se enteró de esta situación el año 2009.

A fojas 69 y siguientes rola la prueba testimonial de la parte querellada y demandada civil. Comparece en calidad de testigo don Mm.celo Alejandro Gebhart Montiel, ya individualizado en acta, quien legalmente juramentado y preguntado para tacha declara ser supervisor del centro de servicios de Ripley Mall Costanera desde hace un año, por lo que el Sernac formula tacha conforme el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, a lo que el tribunal confiere traslado, siendo evacuado en la audiencia, oponiéndose a este la contraria señalando que las causales de inhabilidad dicen relación al régimen probatorio de la prueba legal o tasada y que en el caso particular las pruebas se aprecian conforme las reglas de la sana crítica, dejando constancia que no existe un interés comprometido por parte de su testigo sino que su testimonio resulta esencial pues tomó conocimiento de forma directa en los hechos controvertidos. El tribunal tiene por evacuado el traslado quedando en resolver la tacha en la sentencia definitiva y ordenando se reciba la declaración del testigo quien relata que el centro de servicios de la tienda tomó conocimiento de un problema del cliente que tuvo en octubre del año 2010, en donde informó que aparecía una cuenta que no correspondía por un total de \$1.200.000 aproximadamente, que se le informó que los cobros eran por compras y pagos hechos por Internet, hechos con su clave, número de tarjeta y código de seguridad. Que el cliente indicó que había recibido un llamado en donde al parecer le ofrecieron una rebaja y le habían pedido unos datos, que el cliente pensó que era alguien de Ripley que había hecho las compras, lo cual no es posible porque para hacer compras por Internet hay que tener la clave la cual es única e intransferible, el número de la tarjeta y el código de seguridad al cual no tiene acceso. Que la clave de compras por Internet se entrega al cliente a petición de este en forma presencial en la tienda, que se les entrega un teclado alfanumérico al cual no puede ver

el asistente que lo está atendiendo para que ingrese la clave, por lo que se le indicó al cliente que él fue quien entregó los datos necesarios para realizar la compra por Internet a la persona que lo llamó por teléfono, que cuando un funcionario del call center de Ripley se contacta con un cliente no se le solicitan datos personales. Comparece en calidad de testigo de la querellada don Pablo Andrés Ojeda Quinchalef, ya individualizado en acta, quien legalmente juramentado y preguntado para tacha declara trabajar para tiendas Ripley, por lo que el Sernac formula tacha conforme el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, a lo que el tribunal confiere traslado, siendo evacuado en la audiencia, oponiéndose a este la contraria señalando que las causales de inhabilidad dicen relación al régimen probatorio de la prueba legal o tasada y que en el caso particular las pruebas se aprecian conforme las reglas de la sana crítica, dejando constancia que no existe un interés comprometido por parte de su testigo sino que su testimonio resulta esencial pues tomó conocimiento de forma directa en los hechos controvertidos. El tribunal tiene por evacuado el traslado quedando en resolver la tacha en la sentencia definitiva y ordenando se reciba la declaración del testigo quien relata que supo del tema del cliente por un supervisor, que fue como el mes de octubre del año 2010, pero que él se enteró del caso a principios del año 2011, que este fi-aude es por la suma de un millón y fracción que fueron utilizados para el pago de servicios por Servipag mediante transferencias electrónicas por Internet con la tarjeta; repreguntado el testigo para que diga que información entrega el cliente cuando se le entrega la tarjeta, este responde que una promotora toma los datos del cliente y activa la cuenta, se le entrega la tarjeta y el cupo disponible, que en ese momento el cliente ya puede comprar, luego el asistente comercial en el módulo de atención entrega la clave o aumento de cupo, si el cliente no solicita no hay activación de clave, repreguntado respecto a si es política de Ripley llamar al cliente y preguntar sus datos personales y hasta preguntar por su clave, responde que no, que trabajan de dos formas con el contact center y ahí el cliente no puede activar la clave, pero si le solicitan el nombre y rut para autenticar que sea el titular de la cuenta, mientras una grabación informa al cliente que Ripley no solicita datos por teléfono, eso mientras espera la atención, y otra forma es directamente en los centros de servicios; contrainterrogado el testigo señala que la empresa informa mediante publicidad que Ripley no le va a solicitar datos personales vía telefónica, y cuando se acerca a la tienda a solicitar su clave ahí se le informa de inmediato que su clave es única e intransferible y secreta.

A fojas 74 en comparendo el Sernac solicita oficios al Ministerio Público y a la Compañía General de Electricidad.

A fojas 81 el Sernac acompaña escrito solicitando se tenga presente los antecedentes que acompaña y que dicen relación con las transacciones efectuadas con la Tmjeta Ripley del actor.

A fojas 87 rola respuesta a oficio por parte de la Compañía General de Electricidad, informando las transacciones consultadas.

A fojas 91 rola escrito del Sernac con observaciones a la prueba rendida.

A fojas 100 rola respuesta a oficio por parte de la Fiscalía Local sobre la denuncia interpuesta por el actor por el delito de estafa, terminada por archivo provisional.

A fojas 109 Y siguientes rola respuesta a oficio por parte de la Fiscalía Local sobre la denuncia interpuesta por el actor por el delito de estafa, acompañando copia de carpeta investigativa.

A fojas 119 como medida para mejor resolver, se ordena traer a la vista las causas rol 2.029-2010, 5.514-2010, 8171-2010, 8.287-2010,8.289-2010,9.139-2010.

A fojas 120 rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Que se resolverá las tachas formuladas a los testigos de la parte querellante y demandante civil don Juan Carlos Cárdenas Barría y don Rugo del Tránsito González Caricheo en comparendo de estilo, quienes al ser preguntados para tacha declaran trabajar juntos y ser amigos de la parte que los presenta. Que ambas tachas son fundamentadas conforme el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, solicitando el Sernac el rechazo de las tachas por no constar una íntima amistad con la parte que los presente y que es requisito que expresamente señala la ley, por lo que no constando una íntima amistad, no se dará lugar a la tacha. Con todo, el tribunal aprecia las pruebas del procedimiento conforme las reglas de la sana crítica, por lo que ponderará bajo estas normas las declaraciones de los testigos, considerando que se limitan a señalar hechos escuchados del propio actor.

SEGUNDO: Que se resolverá las tachas formuladas a los testigos acompañados por la parte querellada y demandada civil don Marcelo Alejandro Gebhart Montiel y don Pablo Andrés Ojeda Quinchalef, quienes al ser preguntados para tacha declaran ser trabajadores dependientes de la parte que los presenta, por lo que el Sernac formula

tacha conforme el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, solicitando la querrelada el rechazo de la tacha señalando que las causales de inhabilidad dicen relación al régimen probatorio de la prueba legal o tasada y que en el caso particular las pruebas se aprecian conforme las reglas de la sana crítica, dejando constancia que no existe un interés comprometido por parte de su testigo sino que su testimonio resulta esencial pues tomó conocimiento de forma directa en los hechos controvertidos. Así, esta sentenciadora hará presente que si bien las pruebas de autos se aprecian conforme las reglas de la sana crítica según lo dispone el artículo 14 de la ley 18.287, la norma no entrega una referencia directa a la forma de generar dicha prueba, por lo que se deben aplicar por analogía las reglas generales comunes a todo procedimiento del Código de Procedimiento Civil, en especial al caso lo dispuesto en los artículos 357 y 358, por lo que es procedente la causal de tacha. Sin embargo, atendida la calidad de los testigos, que dicen ser presenciales en los hechos denunciados, y que con sus declaraciones explican el procedimiento de obtención de la tmjeta del proveedor y la clave secreta, y que el artículo 16 de la ley 18.287 faculta a esta sentenciadora a decretar en todos los asuntos que conozca las diligencias probatorias que estime pertinentes, se recibirá las declaraciones de los testigos tachados, las que ponderará en conjunto a las restantes pruebas conforme las reglas de la sana crítica. Así las cosas, no se dará lugar a la tacha de los testigos.

TERCERO: Que se deberá determinar la existencia de una infracción a la ley 19.496 por parte de la empresa denunciada Ripley.

CUARTO: Que conforme los hechos denunciados, estos señalan que el mes de diciembre del año 2009 el consumidor don José Vera Torres fue contactado vía telefónica por una persona señalando ser ejecutivo de Ripley quién solicita corroborar los datos de su tmjeta, que la persona que lo contactó vía telefónica le decía sus datos personales los que el consumidor escuchaba y afirmaba si estaban correctos no revelando al ejecutivo la clave secreta señalando que no se le habría entregado, que el mes de enero del año 2010 concurre a la tienda y se entera de una deuda por transacciones por Internet las cuales relata no haber realizado y que no sabe usar dicho medio electrónico, que las transacciones que reaclama no haber efectuado por Internet fueron efectuadas mediante el pOlial de Servipag, en donde se pagaron cuentas de terceros con cargo a su tmjeta por un monto de \$1.195.045, transacciones que el actor desconoce y niega, agregando que desconoce la forma de efectuar transacciones por Internet, que concurrió a la tienda en donde le corroboraron la situación de las

transacciones, interponiendo una denuncia ante Carabineros por el delito de estafa y reclamando ante el Sernac.

QUINTO: Que de la prueba documental acompaña en estrados, se acredita el uso de la tarjeta del consumidor querellante y demandante civil para efectuar transacciones por Internet para el pago de cuentas de clientes de Compañía General de Electricidad de la comuna de Curicó, conforme información proporcionada por el proveedor de fojas 87 y 88. Así las cosas, analizada la multiplicidad, gravedad y concordancia de los elementos probatorios rolantes en autos, en especial oficios de la empresa Compañía General de Electricidad que habrían recibido los pagos por servicios de cuentas de personas naturales en distintos lugares del país y que el actor reclama desconocer, se tiene por probado que Ripley o South Store S.A. cobró a la actora, a cargo de su cuenta de crédito, transacciones que el consumidor reclama como no solicitadas ni autorizadas.

SEXTO: Que el Servicio Nacional del Consumidor, quien es parte en la presente causa, informó en su opOliunidad al proveedor denunciado, como se aprecia en oficio de fojas 48 y siguientes, que existen a lo menos 13 consumidores que han reclamado ante el Sernac en contra del proveedor Ripley, por cobros indebidos en circunstancias similares al caso discutido en autos. Así, se ha ordenado traer a la vista las causas rol 2.029-2010, 5.514-2010,8171-2010,8.287-2010,8.289-2010, 9.139-2010, causas que se encuentran resueltas con sentencia condenatoria en contra del proveedor denunciado Ripley y cuyas sentencias fueron ratificadas por la Ilustrísima COlie de Apelaciones de Puerto Montt y en que se tramitan denuncias por personas adultos mayores, algunas de ellas jubiladas, todas ellas sin conocimiento del uso de Internet, en contra del proveedor Tarjetas Ripley, por los mismos hechos denunciados en autos, esto es, transacciones no consentidas realizadas para pagos de cuentas de terceros mediante el portal de Internet de la empresa Servipag en ciudades fuera de esta región, principalmente en las ciudades de Curicó y Talca, situaciones a lo menos irregulares y denunciada por los consumidores y el Sernac al tribunal, lo que hace presumir la veracidad de los hechos denunciados por la parte querellante y demandante civil don José Vera Torres, en el sentido de que no habría consentido dichas transacciones y pagos de cuentas a terceros efectuados con cargo a su Tmjeta Ripley, desconociedo el uso de este medio electrónico. ASÍ, el actor reclama no haber obtenido nunca una "clave secreta" que le permita realizar este tipo de transacciones, y que el proveedor argumenta en su defensa que el actor tenía esta clave, no acreditando este hecho la defensa, siendo este un hecho negativo que corresponde al proveedor acreditar.

SÉPTIMO: Que los consumidores tiene derecho a cuentas claras y cobros justos, debiendo pagar por el servicio efectivamente prestado y los productos adquiridos. Así las cosas, y atendida la naturaleza del contrato, estamos ante un contrato intuitu personae o celebrado en consideración a la persona, por lo que la contraparte, en este caso el proveedor, debió emplear los medios suficientes y necesarios para asegurar que quién hace uso de la línea de crédito respectiva sea efectivamente don José Vera Torres, siendo evidente en autos que cualquier persona puede hacer uso de prerrogativas que el contrato entregaba a la querellante como contratante titular del mismo, generando con ello un perjuicio evidente, por lo que la empresa no ha empleado el cuidado o diligencia necesarias para evitar el mal uso del crédito y una eventual filtración de los datos del actor, siendo entonces la conducta de la querellada una infracción al artículo 12 de la ley 19.496, por lo que el tribunal impondrá las multas que en derecho corresponde. La empresa querellada es experta y debiere ser profesional en el área de las actividades de su giro, por lo que se encuentra en inmejorables condiciones para tomar los resguardos que eviten el menoscabo que la mala utilización de los datos personales y la tarjeta de crédito del consumidor pueda ocasionar, evitando que sean víctimas de fraude; así la querellada debe contar con los medios técnicos o de hecho que aseguren la efectiva identidad de quien hace uso de la tarjeta, y como ocurrió en los hechos denunciados, existieron dos grandes falencias en el sistema de seguridad para un consumo seguro: en primer lugar, el hecho cierto y acreditado en autos de que el consumidor no tuvo acceso a una clave secreta u otro medio de seguridad del cual sea el único conocedor y custodio, siendo ineficiente su sistema de seguridad y resguardo, y en segundo término, que pese a haber contactado y reclamado el consumidor al proveedor los hechos materia de autos, igualmente fue cargada a su línea de crédito los cobros a todas luces indebidos, a sabiendas y habiendo sido impugnada la transacción, por lo que en la especie se encuentra inculcado también lo dispuesto en el artículo 23 inciso primero de la ley 19.496, puesto que los hechos del juicio dan cuenta de una negligencia evidente, expresada en fallas o deficiencias de calidad, procedencia y seguridad en la prestación de los servicios de crédito del giro de la querellada, lo que ha ocasionado un perjuicio que este tribunal reparará con la declaración de responsabilidad inculcacional e imponiendo el máximo de las multas que establece el artículo 24 de la Ley del Consumidor, siendo a la fecha de dictación de esta sentencia la infractora reincidente en este tipo de denuncias, por cuanto en causa rol 8.289-2010 con fecha 28 de diciembre del año **2011** se dictó sentencia definitiva condenatoria la que se encuentra firme y

ejecutoriada, que en causa rol 2.029-2010 se dictó sentencia definitiva condenatoria con fecha 24 de enero del año 2012, la cual fue apelada y ratificada por la 1. Corte de Apelaciones de Puerto Montt con fecha 20 de abril del año 2012, que en causa rol 9.139-2010 se dictó sentencia condenatoria con fecha 29 de marzo del año 2012, en la cual el proveedor interpuso recurso de apelación, ratificando la 1. Corte de Apelaciones de Puerto Montt la sentencia condenatoria con fecha 27 de julio del año 2012, que en causa rol 8287-2010 se dictó sentencia condenatoria con fecha 03 de mayo del año 2012, en la cual el proveedor interpuso recurso de apelación, ratificando la 1. Corte de Apelaciones de Puerto Montt la sentencia condenatoria con fecha 28 de septiembre del año 2012, y que existe pendiente y en trámite una querrela y demanda civil por los mismos hechos denunciados cuyo rol es 8.171-2010.

OCTAVO: Que el artículo 3° de la Ley 19.496 prescribe: *Son derechos y deberes básicos del consumidor:*

- a) *La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;*
- 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;*
- c) *El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;*
- 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;*
- 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 que establece que *"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega de un bien o la prestación de un servicio"*; por su parte el artículo 23 del mismo cuerpo legal prescribe: *"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o 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", y de conformidad con el artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieren señalada una sanción diferente, serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, señalando el inciso 3 de dicho artículo que en caso de reincidencia, el juez podrá elevar las multas señaladas al doble.

NOVENO: El artículo 2.314 del Código Civil establece: *"El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito"*, y el artículo 3° de la ley 19.496 en su letra e) prescribe que: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: 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"*. Así las cosas, y probada la responsabilidad de la parte querellada y demandada civil en los hechos denunciados, se dará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios solicitadas por el actor don José Floriano Vera Torres de la forma que se detalla a continuación:

10 Que del mérito del proceso, se da por acreditado el daño emergente sufrido por el actor, por lo que conforme un principio de justicia para así restituir las cosas al estado anterior a los hechos denunciados en estrados, se ordenará se deje sin efecto la cantidad cobrada por concepto de las transacciones no consentidas, y que conforme a la prueba de fojas 54 en relación a la prueba de fojas 88, asciende a la suma de \$1.195.045, lo anterior más reajustes e intereses que haya generado dicha deuda, la que deberá ser eliminada del estado de cuenta del actor, o en caso de que a la fecha de la dictación de esta sentencia haya pagado, deberán ser devueltos los dineros pagados por dicho concepto.

3° Que respecto del daño moral, corresponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida en marras, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral que atenta contra la dignidad y derechos del consumidor querellante y demandante civil don José Floriano Vera Torres. En efecto, este daño que consiste en el constante reclamar ante el proveedor y el Sernac, y el desgaste que implica a una persona el recurrir ante los tribunales de justicia a hacer valer sus derechos vulnerados negligente y arbitrariamente, menoscaban a cualquier individuo. Así, la conducta del proveedor demandado ha provocado una natural afección psicológica y espiritual, por la inseguridad que conlleva, la impotencia que provoca, y considerando, además, el menoscabo patrimonial y psicológico que implica a una persona imputársele una deuda

por una obligación no contraída, razón por la cual se condenará a la parte demandada y querellada al pago de una indemnización por daño moral de \$500.000 pesos, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

y visto, además, lo prescrito en la ley 19.496, y las facultades que me confieren las leyes 18.287 y 15.231, se resuelve:

1.- Que no se da lugar a las tachas de los testigos de la parte querellante y demandante civil, conforme lo argumentado en el considerando primero precedente.

11.- Que no se da lugar a las tachas formuladas en contra de los testigos de la parte querellada y demandada civil, conforme lo argumentado en el considerando segundo precedente.

111.- Que se da lugar a la querrela de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor SOUTH STORE LIMITADA o TIENDAS RIPLEY o TARJETAS RIPLEY CAR, representado para efectos del artículo 50 letra D de la ley 19.496 por don VÍCTOR ANDRÉS JARA RIQUELME, en su calidad de representante legal o jefe de local de la empresa ya individualizada en autos, al pago de una multa de 100 unidades tributarias mensuales, por infiacción a la ley 19.496, en calidad de reincidente.

IV.- Que se da lugar a la demanda civil de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor SOUTH STORE LIMITADA o TIENDAS RIPLEY o TARJETAS RIPLEY CAR, representado para efectos del artículo 50 letra D de la ley 19.496 por don VÍCTOR ANDRÉS JARA RIQUELME, en su calidad de representante legal o jefe de local de la empresa ya individualizada en autos, a que se deje sin efecto lo cobrado al actor por la cantidad de \$1.195.045, correspondiente a las transacciones no consentidas, lo anterior más los reajustes e intereses que haya generado dicha deuda, o en caso de que a la fecha de la dictación de esta sentencia haya pagado, deberán ser devueltos los dineros pagados por dicho concepto, y al pago de de una indemnización de \$500.000 por concepto de daño moral, esto último más reajustes, intereses, desde la fecha de notificación de la demanda, y hasta su pago efectivo, lo anterior conforme lo argumentado en el considerando noveno precedente, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

V.- Que se da lugar a la condenación en costas, por haber resultado el actor vencedor en sus pretenciones.

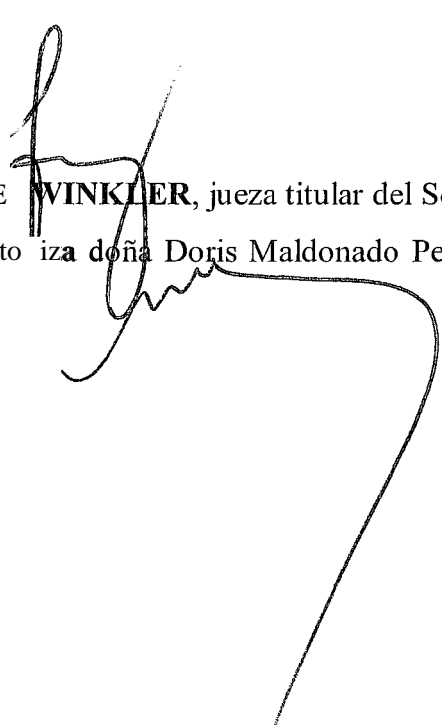
Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

Déjese copia en el registro de sentencias.

Rol N° 8.224-2010.-

Pronunciada por doña KARIN YUNGE WINKLER, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Auto iza doña Doris Maldonado Pereira, secretaria subrogante.



Puerto Montt, diecinueve de junio de dos mil trece.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de su considerando séptimo desde la expresión "yen segundo término" hasta el punto final, lo que se elimina, y teniendo además presente:

PRIMERO: Que del análisis de las causas traídas a la vista a fojas 119 se desprende que hechos similares han dado origen, al menos, a seis causas contravencionales seguidas en contra de la querellada, mientras que en el oficio acompañado a fojas 48 por el Servicio Nacional del Consumidor se individualiza a otros 11 consumidores afectados en idénticas circunstancias que el querellante.

SEGUNDO: Que habiéndose tenido por acreditada la infracción, según se ha dicho en los considerandos quinto al octavo del fallo en alzada, es menester consignar, a objeto de determinar la entidad de sanción a aplicar, que los hechos acreditados han infringido gravemente el deber de profesionalidad del proveedor, sobre quien asiste la obligación de mantener mínimamente resguardos los datos de los consumidores, estableciendo los parámetros y procedimientos de necesarios para impedir la ejecución de actos de consumo no autorizados por el titular. De los hechos acreditados también se puede concluir que la comunidad, en su oportunidad, quedó expuesta a ser víctima de hechos similares, lo que queda de manifiesto a través de la lectura de las piezas pertinentes de las causas traídas a la vista a fojas 119, según se ha razonado en el considerando precedente.

TERCERO: Que, así las cosas, en base a los parámetros analizados precedentemente, contenidos en el artículo 24 inciso final de la Ley 19.496 a modo de reglas o criterios de determinación de la sanción, es que esta se impondrá en su máximo.

CUARTO: Que, no obstante lo anterior, el proveedor no será considerado como reincidente en la infracción que se ha tenido por establecida, en la medida que las sentencias condenatorias dictadas en las causas traídas a la vista han sido pronunciadas durante los años 2011 y 2012, mientras que los hechos que motivan la infracción aquí acreditada datan del mes de diciembre de 2009, razón por la cual no puede estimarse que la empresa haya tenido una actitud contumaz, ni que haya actuado aun en a sabiendas de una verdad judicialmente establecida.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en la ley 19.983, Y en las disposiciones pertinentes del Código de Procedimiento Civil, SE CONFIRMA la sentencia definitiva de fecha catorce de febrero de 2013, escrita a fojas 121

de estos autos, CON DECLARACIÓN, de que se rebaja la multa impuesta a la suma equivalente a 50 UTM, conforme lo dispuesto en el artículo 24 inciso 1° de la ley 19.496.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Fiscal Judicial doña Mirta Zurita Gajardo.

Rol N.º 33-2013.

Resuelto por la Primera Sala, integrada por la Presidenta doña Teresa Mora Torres, la Ministra (1) doña Ivonne Avendaño Gómez, y la Fiscal Judicial doña Mirta Zurita Gajardo. Autoriza la Secretaria Titular doña Lorena Fresard Briones.

Puerto Montt, diecinueve de junio de dos mil trece, notifiqué por el estado diario la resolución que precede.