

Puerto Montt, veintiocho de enero del dos mil catorce.

Vistos:

A fojas 4 rola nómina de consumidores acompañada junto a la denuncia.

A fojas 5 y siguientes rola denuncia por infracción a la ley 19.496 interpuesta por don Sebastián Fernández Estay, en su calidad de Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, en contra de Tarjetas Ripley Car S.A., representada legalmente por don Pablo Lara, en su calidad de jefe de local, con domicilio en calle Urmeneta 595, Mall Paseo del Mar de esta ciudad. Relata la denuncia que el Sernac tomó conocimiento de diversos reclamos de consumidores afectados por cobros no autorizados en sus tarjetas de crédito y que dicen relación con pagos de servicios efectuados a través del portal Web de la empresa Servipag; que el Sernac realizó labores de mediación con resultados negativos ya que la empresa se eximió de responsabilidad aduciendo que la clave secreta para efectuar las transacciones impugnadas sólo es conocida por los consumidores. Relata que muchos consumidores que han sido objeto de cobros improcedentes nunca supieron de la existencia de la clave secreta o bien nunca decidieron activarla, ya que efectuaban sus compras de forma presencial en tiendas y no a través de Internet. Que la denunciada por los hechos relatados, cometería infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra a), b), 12 y 23 de la ley 19.496.

A fojas 18 rola mandato judicial otorgado por South Store Limitada al abogado don Jaime Barría Gallegos y otros.

A foja 21 comparece a prestar declaración indagatoria don Pablo Andrés Lara Barbieri.

A fojas 30 y siguientes el abogado don Oscar Zenteno Chelech, en representación de Comercial ECCSA S.A. (Tiendas Ripley), contesta la denuncia solicitando su rechazo, negando la procedencia de esta ya que no se dan los requisitos que exige la ley 19.496. Que lo alegado por la denunciante es causado por la negligencia o falta de cuidado de los clientes quienes deben manejar de forma responsable sus tarjetas y evitar los riesgos que puedan afectarles. Que al contratar los servicios de la tarjeta, todos los clientes son debidamente informados acerca de los beneficios de esta y de la adecuada utilización de la misma, entre estos su derecho a clave de Internet, pero que no se pueden hacer cargo de que los usuarios se vean afectados por redes de delincuentes que se dedican a engañar a los consumidores.

PUERTO MONTT, 31 MAR. 2014
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 4442-10



obteniendo mediante engaños los datos necesarios, que a los clientes se les entrega una clave a su propia solicitud para acceder a una página Web en donde adquirir productos, y se les advierte que su uso es personal e intransferible; que el uso de sus tarjetas por parte de un tercero corresponde a la propia negligencia, descuido o exceso de confianza, o a algún otro hecho no imputable a su representada, señalando que la denuncia deberá ser rechazada pues no se verifican los hechos que la pudieren hacer procedente.

A fojas 35 y siguientes rola oficio del Sernac al proveedor denunciado Ripley.

A fojas 37 rola carta de respuesta del proveedor al Sernac.

A fojas 38 y siguientes rola oficios del Sernac a los proveedores Chilectra, Aguas Andinas, Chilquinta, ENTEL PCS, Empresas Aguas Nuevo Sur Maule, Compañía General de Electricidad, Claro Chile; Telmex TV Satelital, VTR Banda Ancha, Movistar, y Servipag, solicitando información por el pago de cuentas de servicios pagadas a través de Servipag, conforme los listado que adjunta.

A fojas 82 la abogada del Sernac doña María Pía Cárdenas Villarroel, solicita oficios, a lo que el tribunal accede.

A fojas 89 rola acta de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de la parte denunciante Sernac, representada por su abogada doña María Pía Cárdenas Villarroel, y en presencia de la parte denunciada representada por su abogado don Oscar Hassen Zenteno Chelech. La parte denunciante ratifica su denuncia. La parte denunciada contesta mediante minuta escrita. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. Se recibe la causa a prueba. La parte denunciante acompaña prueba documental ya individualizada en acta. La parte denunciada opone excepción de litis pendencia respecto a los siguientes consumidores: don José Floriano Vera Torres, don Carlos Obando Méndez, don Ramón Hernández Hernández y don Alfredo López Asencio debido a que dichos consumidores presentan ante este tribunal las mismas causas por los mismos objetos, proveyendo el tribunal traslado, reservándose la denunciante el plazo legal para evacuarlo.

A fojas 90 y siguientes se recibe la prueba testimonial de la parte denunciada, compareciendo en calidad de testigos don Jorge Eduardo Quiroz Lagos y don Pablo Andrés Ojeda Quinchalef, quienes legalmente juramentados y sin tacha declaran conforme lo transcrito en acta.

A fojas 93 rola escrito presentado por la abogada del Sernac doña María Pía Cárdenas Villarroel, solicitando se tenga presente las circunstancias que indica respecto a la excepción de litis pendencia opuesta por la contraria en comparendo de estilo.



PUERTO MONTT.
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROI N° 5440-10

A fojas 100 y siguientes rolan respuesta a oficios solicitados a proveedores.

A fojas 168 vuelta se ordena traer a la vista la causa rol N° 4811-2010 tramitada en el Primer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt.

A fojas 176 rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Que en autos el Sernac ha presentado una denuncia por infracción a la ley 19.496 en contra del proveedor Tarjetas Ripely CAR S.A., por lo que se deberá determinar la veracidad de los hechos denunciados y si estos constituyen una infracción a la ley 19.496 sobre protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que conforme los hechos denunciados, y mediante la prueba acompañada en estrados apreciada según las reglas de la sana, crítica se logra establecer fehacientemente que el año 2010 varios consumidores, cuyo listado se adjunta a fojas 4, reclamaron ante el Sernac por cuanto se habrían efectuado unas transacciones por Internet por transacciones en dinero con cargo a las líneas de crédito de sus tarjetas contratadas con el proveedor Ripley, transacciones que fueron desconocidas por los clientes al negar haber prestado su consentimiento e indicar que no han entregado sus datos personales ni claves secreta a terceros, reclamos que fueron rechazados por el proveedor, indicándose por parte de la empresa que debían los consumidores hacerse cargo de las transacciones. Por su parte, consta a esta sentenciadora que se tramitaron diversas causas por querellas y demandas civiles por algunos de los consumidores que figuran en el listado de fojas cuatro, resolviendo en todas ellas el tribunal que efectivamente se vulneraron sus derechos, siendo condenado el proveedor denunciado al pago de multas e indemnizaciones de perjuicios, fallos que fueron ratificados por la I. Corte de Apelaciones en su oportunidad.

TERCERO: Que de la prueba documental acompaña en estrados, se acredita el uso de las tarjetas de los consumidores que reclamaron por la vulneración de sus derecho ante el Sernac, para efectuar transacciones por Internet, pagándose con cargo a sus cuentas de la tarjeta Ripley mediante el portal de Internet Servipag, cuentas de terceras personas en las empresas: Chilectra, Aguas Andinas, Chilquinta, ENTEL PCS, Empresas Aguas Nuevo Sur Maule, Compañía General de Electricidad, Claro Chile; Telmex TV Satelital, VTR Banda Ancha, y Movistar, cuentas de terceras personas de las comunas de Romeral, Lo Prado, Pudahuel, Cerro Navia, La Florida, Lo Barnechea, Santiago, Talca, Rengo, San Vicente de Tagua Tagua, Romeral, Curicó, Molina, Rancagua,



PUERTO MONTT,
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 4400

Javier, Talca, Machalí, Valparaíso, San Antonio y Temuco, conforme los antecedentes aportados por el Sernac y las respuesta a los oficios solicitados por el tribunal a las empresas de servicios, antecedentes apreciados en conjunto conforme las reglas de la sana crítica.

CUARTO: Que el Servicio Nacional del Consumidor, informó de los hechos al proveedor e intentó un proceso de mediación, existiendo a lo menos 12 consumidores que han reclamado ante el Sernac en contra del proveedor Ripley, por los cobros indebidos en circunstancias similares. Así, y conforme las causas rol 8.287-2010, 5.514-2010, 8.171-2010, 8.298-2010, 9.139-2010 causas que se encuentran con sentencia firme y ejecutoriadas ante este tribunal en contra del proveedor Tarjetas Ripley, y conforme la causa rol N° 4.811-2010 tramitada ante el primer Juzgado de Policía Local de esta ciudad y traída a la vista, la cual también se encuentra con sentencia condenatoria firme y ejecutoriada, se logra presumir la veracidad de los hechos denunciados por el Sernac, en el sentido de que los consumidores no habrían consentido dichas transacciones y pagos de cuentas a terceros efectuados con cargo a su Tarjeta Ripley.

QUINTO: Que la parte denunciada opone a fojas 90 en comparendo de estilo excepción dilatoria de litispendencia en relación a la nómina de consumidores adjuntada por la denunciante, respecto particularmente a don José Floriano Vera Torres, don Carlos Obando Méndez, don Ramón Hernández Hernández y don Alfredo López Asencio debido a que dichos consumidores presentan ante este tribunal las mismas causas por los mismos objetos, proveyendo el tribunal traslado, reservándose la denunciante el plazo legal para evacuarlo. Sin embargo, cotejando el listado adjunto con el sistema informático del tribunal y las causas tramitadas y que se encuentran con sentencia firme y ejecutoriada, se logra determinar que existieron consumidores que no tramitaron una querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios ante los juzgados de policía local competentes de esta ciudad, respecto de los cuales el Sernac accionó la presente causa buscando la sanción legal en contra del proveedor, por lo cual no se dan los requisitos legales para dar lugar a la excepción de litis pendencia solicitada por la denunciada, motivo por el cual esta será rechazada.

SEXTO: Que los consumidores tienen 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



PUERTO MONTT,
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 9440.10

185 - ciento ochenta y cinco

caso el proveedor, debió emplear los medios suficientes y necesarios para asegurar que quién hace uso de la línea de crédito respectiva sea efectivamente el consumidor, siendo evidente en autos que cualquier persona puede hacer uso de prerrogativas que el contrato entregaba a los consumidores 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, siendo entonces la conducta de la denunciada una infracción al artículo 12 de la ley 19.496, por lo que el tribunal impondrá las multas que en derecho corresponda. 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 las tarjetas de crédito por ellos emitidas y administradas pueda ocasionar, evitando que sean víctimas de fraude sus clientes; así la denunciada 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 estrados de que los consumidores tuvieron o no acceso a una clave secreta de la cual no fueron los únicos conocedores y custodios, siendo ineficiente su sistema de seguridad y resguardo, y en segundo término, que pese a haber reclamado los consumidores de estos hechos, desconociendo en su oportunidad las transacciones conforme el procedimiento interno adoptado por la empresa, igualmente fueron cargadas a sus líneas de crédito los cobros a todas luces indebidos, a sabiendas y habiendo sido impugnada la transacción, por lo que en la especie se encuentra infraccionado 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 infraccional e imponiendo el máximo de las multas que establece el artículo 24 de la Ley del Consumidor, siendo la denunciada reincidente en este tipo de infracciones.

SEPTIMO: 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;*



PUERTO MONTT,
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROI N° 9440.10

- 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.

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:

I.- Que no se da lugar a la excepción dilatoria de litis pendencia, conforme los argumentos del considerando quinto precedente, los que se dan por reproducidos conforme el principio de economía procesal. No se da lugar a la condena en costas del incidente.

I.- Que se da lugar a la denuncia de fojas 5 y siguientes, y se condena al proveedor **SOUTH STORE LIMITADA o TIENDAS RIPLEY o TARJETAS RIPLEY CAR**, representado para efectos del artículo 50 letras C y D de la ley 19.496 por don **PABLO ANDRÉS LARA BARBIERI**, en su calidad de representante legal

PUERTO MONTZ

CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE

HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROI N° 7440-10



187 - ciento ochenta
y siete.

jefe de local de la empresa ya individualizada en autos, al pago de una multa de 50 unidades tributarias mensuales, por infracción a la ley 19.496.

II.- Que no se da lugar a la condenación en costas, por haber tenido la denunciante motivos plausibles para litigar.

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

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° 9.940-2010.-

Pronunciada por doña ~~NELLY MUÑOZ MORAGA~~, jueza subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña Doris Maldonado Pereira, secretaria subrogante.



PUERTO MONTT,
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 9440-10

Certifico: Que, se anunciaron, presenciaron la relación y alegaron los abogados don Roberto Ojeda y doña Claudia Fajardo, el primero solicita la revocación de la sentencia en alzada y la segunda su confirmación, dejando ésta última en estrados ad efectum vivendi jurisprudencia relacionada con la materia.- Puerto Montt, 19 de diciembre de 2014.-

Puerto Montt, diecinueve de diciembre de dos mil catorce.-

Vistos:

El mérito de los antecedentes, lo dispuesto en el artículo 32 de la ley 18.287, se declara que **se confirma** la sentencia apelada de fecha veintiocho de enero de dos mil catorce, escrita a fojas 181 y siguientes de estos autos, sin costas por haber tenido motivo plausible para alzarse.

Regístrese y Devuélvase.

Rol N° 86-2014.

Pronunciada por la Segunda Sala, integrada por los Ministros don Jorge Ebensperger Brito y don Leopoldo Vera Muñoz y el Abogado integrante don Pedro Campos Latorre. Autoriza la Secretaria Titular doña Lorena Fresard Briones.

Puerto Montt, diecinueve de diciembre de dos mil catorce, notifiqué por el estado diario la sentencia que precede.