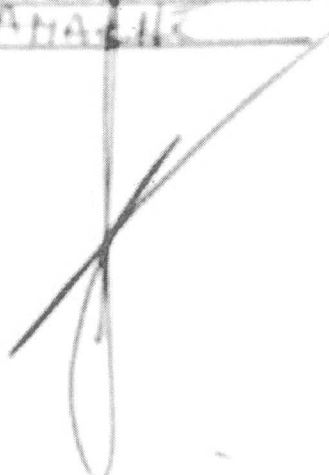


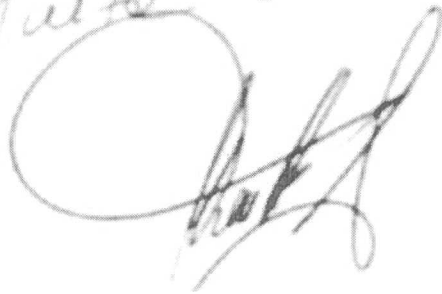
En Iquique, 17 de junio 2015

Notifiqué por carta certificada
la resolución de fs. 184

a Don(ña) IRIDELIA
AMARILLO



Iquique 19 de junio 2015
certifico que lo sent
de autor se encuentra
firma y efectuada a
la multa no e onota y pagada





PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Ciento cuarenta y cinco .145

Rol N° 2.637-E

Iquique, nueve de Septiembre de dos mil catorce.

VISTOS:

De fojas 1 a 6 comparece doña **Silvia Fidela Amache Castro**, dependiente, C.I. N° .500.447-8, con domicilio en calle 123 de Febrero N°848, Iquique, quien deduce querrela infraccional y demanda civil en contra de proveedor "**TARJETAS RIPLEY CAR S.A.**", representada por doña **Viviana Lorena Bravo Díaz**, C.I. N°12.611.922-4, ambos con domicilio en Vivar N°550 piso S, comuna de Iquique.

Que en el mes de Julio del 2012, llega a su domicilio, el estado de cuentas de tiendas Ripley, cuya fecha de emisión correspondía al 20.06.2012, exigiendo el cobro de cargos de combustibles, ascendentes a la suma total **\$202.000.-** (doscientos dos mil pesos), los cuales se desglosan de la siguiente manera; 1) 17.03.2012, en Shell Petromax, la suma de \$77.000, suma que debe ser pagadas en 6 cuotas; 2) el 21.03.2012, en Shell Petromax, la suma de \$70.000, suma que 1 debe ser cancelada en 8 cuotas; 3) el 24.03.2012, en Copec Iquique, la suma de \$55.000, suma que debe der cancelada en 12 cuotas. Ahora dichos valores los desconoce doña Silvia Amache Castro ya que jamás ha ocupado su tarjeta de crédito de la casa comercial Ripley para cargar combustible, con todo este problema de fraude se acerca a la oficina de la tienda ya mencionada e interpone el reclamo respectivo por cobro indebido, ya que ella no utiliza el plástico para estos fines, ni lo presto a un tercero y tampoco extravía la tarjeta para este cobro fraudulento, al entablar este reclamo ante la tienda, solicita exhibición de los vouchers de los cargos, respondiendo el gerente de ésta tienda que no e:r:a posible acceder a su petición.

A si las cosas, con fecha 13.07.2012 formula reclamo admn istrati vo ante el SERNAC, la cu\3.1 logra respues ta de

Ripley el día 18.07.2012, a través de la subgerencia de Servicio al Cliente doña Karime Jamal Jérez, quien señala "A través de la presente acusamos recibo del oficio de la referencia, presentado por la Sra. Silvia Amache Castro, quien solicita la anulación de unas transacciones con cargo a su tarjeta Ripley en un comercio asociado, ya que indica no haber realizado. En relación a lo manifestado por la Sra. Amache debemos informar que de acuerdo al desconocimiento de transacciones presentado en una de nuestras sucursales, impugnó cuatro transacciones, de estas solo dos fueron anuladas debido a que no hubo contacto con el comercio, sin embargo, las dos últimas fueron rechazadas ya que fueron realizadas con clave. De acuerdo a lo establecido en el contrato de crédito, la responsabilidad por el resguardo y uso de las claves secretas es de absoluta responsabilidad del cliente, por lo que a la empresa no le cabe responsabilidad en caso de que dichas claves sean utilizadas por personas no autorizadas del usuario. Por lo antes expuesto no es posible acceder a lo solicitado por la Sra. Amache" este es el desglose que hace **Ripley:** **1.-** lugar Shell, fecha 17.03.2012, monto transacción \$90.924 en cinco cuotas, la cual es anulada por Ripley; **2.-** Lugar Shell, fecha 21.03.2012, monto transacción \$84.760 en cinco cuotas, la cual es anulada por Ripley; **3.-** Lugar Copee, fecha 24.03.2012, monto transacción \$71.364 en cinco cuotas, **no la anulan;** **4.-Lugar** Copee, fecha 25.03.2012, monto transacción \$10.000 en cinco cuotas, **no la anulan.**

Finalmente, con fecha 21.08.2012, decide la Sra. Amache, pagar las sumas de \$35.100, más otra de \$42.400, para evitar mayores incidentes, sin reconocer deuda, lo que llama la atención que no existe coincidencia entre lo que la tienda informa en sus estados de cuenta y lo que responde la empresa Ripley a SERNAC en cuanto a los cargos y valores por concepto de combustibles.

Denuncia como preceptos infringidos los artículos 3 letra a), b) y d); 12; y 23 inciso 1º de la ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando a este Tribunal que la denuncia infraccional deducida sea acogida, condenando a la infractora, con costas.

Asimismo, en la acción civil reproduce idénticas alegaciones fácticas y jurídicas, fundando esta última en lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496, solicitando por concepto de indemnización: **a) Daño emergente:** La suma de **\$35.100, más \$42.400,** por concepto de cargo de combustibles, más **\$1.200** por boleta de honorarios emitida por notario señor Juan Araya lo cual hace un total de **\$ 78.700.- (setenta y ocho mil doscientos pesos),** que corresponde a gastos en que ha incurrido al intentar que la empresa le solucionara el problema, esto es, el cargo en su cuenta de un bien que jamás compró ni previó hacerlo, incluso soportando que la empresa le envíe cartas de cobranza; **b) Daño moral:** la suma de **\$2.000.000.- (dos millones de pesos),** que corresponden a todas las molestias y aflicciones que ha sufrido desde que le llegó el estado de cuenta que evidenciaba el cargo indebido a la misma y las posteriores cartas de cobranza, además de malos ratos ya que es hipertensa, incluso ha afectado su desempeño laboral, y la vergüenza de tener que pedir prestado dinero para cancelar deuda que no realizó.

Razón por la cual solicitó a esta Magistratura comunal que acoja las pretensiones contenidas en la acción civil, con los reajustes e intereses que devengue la cantidad demandada desde la fecha de presentación de la demanda, con expresa condena en costas.

De fojas 7 a fojas 13 rolan documentos acompañados por el denunciante y demandante civil.

A fojas 17 se hace parte en la denuncia la Directora del SERNAC y acompaña documentos.

A fojas 21 rola copia de simple de delegación de facultades de fecha 20.09.2006; A fojas 23 rola copia simple de nombramiento Directora Regional en Sernac, de fecha 01.11.2008; A fojas 25 rola copia simple de renovación de nombramiento a Director Regional de Sernac de fecha 05.12.2011.

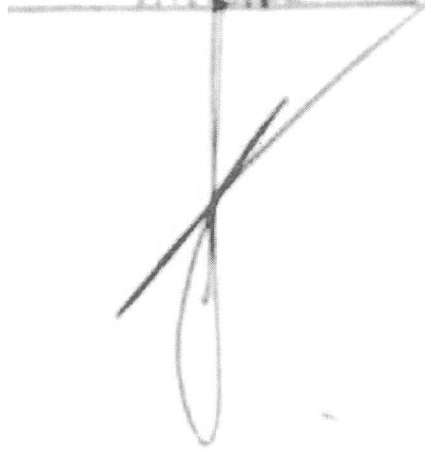
A fojas 27 se llevó a cabo audiencia indagatoria con la comparecencia de la parte denunciante y demandante civil, doña **Silvia Fidelia Amache Castro,** C.I. N°7.500.447-8, domiciliada en 12 de Febrero, Iquique, quien ratificó la

n Iquique, 13/06/2015

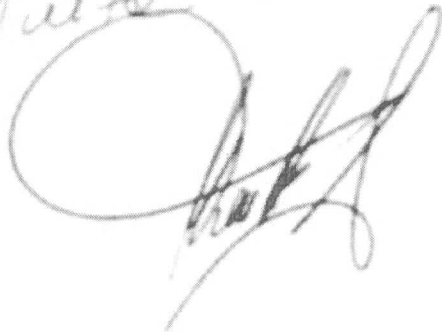
Notifiqué por carta certificada
la resolución de fs. 184

a Don(ña) FIDELIA

AMARILLO



Iquique ^J 9 de junio 2015
certifico que la sentencia
de autor se encuentra a
firmes y ejecutoriada, que
de multa no consta pagada





PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Ciento cuarenta y cinco .145

Rol N° 2.637-E

Iquique, nueve de Septiembre de dos mil catorce.

VISTOS:

De fojas 1 a 6 comparece doña **Silvia Fidela Arnache Castro**, dependiente, C.I. N° .500.447-8, con domicilio en calle 123 de Febrero N°848, Iquique, quien deduce querrela infraccional y demanda civil en contra de proveedor **"TARJETAS RIPLEY CAR S.A.**, representada por doña **Viviana Lorena Bravo Díaz**, C.I, N°12.611.922-4, ambos con domicilio en Vivar N°550 piso 5, comuna de Iquique.

Que en el mes de Julio del 2012, llega a su domicilio, el estado de cuentas de tiendas Ripley, cuya fecha de emisión correspondía al 20.06.2012, exigiendo el cobro de cargos de combustibles, ascendentes a la suma total **\$202.000.-** (doscientos dos mil pesos), los cuales se desglosan de la siguiente manera; **1)** 17.03.2012, en Shell Petromax, la suma de \$77.000, suma que debe ser pagadas en 6 cuotas; **2)** el 21.03.2012, en Shell Petromax, la suma de \$70.000, suma que debe ser cancelada en 8 cuotas; **3)** el 24.03.2012, en Copec Iquique, la suma de \$55.000, suma que debe ser cancelada en 12 cuotas. Ahora dichos valores los desconoce doña Silvia Amache Castro ya que jamás ha ocupado su tarjeta de crédito de la casa comercial Ripley para cargar combustible, con todo este problema de fraude se acerca a la oficina de la tienda ya mencionada e interpone el reclamo respectivo por cobro indebido, ya que ella no utiliza el plástico para estos fines, ni lo presta a un tercero y tampoco extravía la tarjeta para este cobro fraudulento, al entablar este reclamo ante la tienda, solicita exhibición de los vouchers de los cargos, respondiendo el gerente de ésta tienda que no era posible acceder a su petición.

A si las cosas, con fecha 13.07.2012 formula reclamo administrativo ante el SEENAC, la cual logra respuesta de

Ripley el día 18.07.2012, a través de la subgerencia de Servicio al Cliente doña Karime Jamal Jérez, quien señala "A través de la presente acusamos recibo del oficio de la referencia, presentado por la Sra. Silvia Amache Castro, quien solicita la anulación de unas transacciones con cargo a su tarjeta Ripley en un comercio asociado, ya que indica no haber realizado. En relación a lo manifestado por la Sra. Amache debemos informar que de acuerdo al desconocimiento de transacciones presentado en una de nuestras sucursales, impugnó cuatro transacciones, de estas solo dos fueron anuladas debido a que no hubo contacto con el comercio, sin embargo, las dos últimas fueron rechazadas ya que fueron realizadas con clave. De acuerdo a lo establecido en el contrato de crédito, la responsabilidad por el resguardo y uso de las claves secretas es de absoluta responsabilidad del cliente, por lo que a la empresa no le cabe responsabilidad en caso de que dichas claves sean utilizadas por personas no autorizadas del usuario. Por lo antes expuesto no es posible acceder a lo solicitado por la Sra. Amache" este es el desglose que hace **Ripley:** 1.- lugar Shell, fecha 17.03.2012, monto transacción \$90.924 en cinco cuotas, la cual es anulada por Ripley; 2.- Lugar Shell, fecha 21.03.2012, monto transacción \$84.760 en cinco cuotas, la cual es anulada por Ripley; 3.- Lugar Copee, fecha 24.03.2012, monto transacción \$71.364 en cinco cuotas, **no la anulan;** 4.-Lugar Copee, fecha 25.03.2012, monto transacción \$10.000 en cinco cuotas, **no la anulan.**

Finalmente, con fecha 21.08.2012, decide la Sra. Amache, pagar las sumas de \$35.100, más otra de \$42.400, para evitar mayores incidentes, sin reconocer deuda, lo que llama la atención que no existe coincidencia entre lo que la tienda informa en sus estados de cuenta y lo que responde la empresa Ripley a SERNAC en cuanto a los cargos y valores por concepto de combustibles.

Denuncia como preceptos infringidos los artículos 3 letra a), b) y d); 12; y 23 inciso 1º de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando a este Tribunal que la denuncia infraccional deducida sea acogida, condenando a la infractora, con costas.

Asimismo, en la acción civil reproduce idénticas alegaciones fácticas y jurídicas, fundando esta última en lo dispuesto en el artículo 3 letra el de la ley N° 19.496, solicitando por concepto de indemnización: **a) Daño emergente:** La suma de **\$35.100, mas \$42.400,** por concepto de cargo de combustibles, más **\$1.200** por boleta de honorarios emitida por notario señor Juan Araya lo cual hace un total de **\$ 78.700.- (setenta y ocho mil doscientos pesos),** que corresponde a gastos en que ha incurrido al intentar que la empresa le solucionara el problema, esto es, el cargo en su cuenta de un bien que jamás compró ni previó hacerlo, incluso soportando que la empresa el envíe cartas de cobranza; **b) Daño moral:** la suma de **\$2.000.000.- (dos millones de pesos) ,** que corresponden a todas las molestias y aflicciones que ha sufrido desde que le llegó el estado de cuenta que evidenciaba el cargo indebido a la misma y las posteriores cartas de cobranza, además de malos ratos ya que es hipertensa, incluso ha afectado su desempeño laboral, y la vergüenza de tener que pedir prestado dinero para cancelar deuda que no realizo.

Razón por la cual solicitó a esta Magistratura comunal que acoja las pretensiones contenidas en la acción civil, con los reajustes e intereses que devengue la cantidad demandada desde la fecha de presentación de la demanda, con expresa condena en costas.

De fojas 7 a fojas 13 rolan documentos acompañados por el denunciante y demandante civil.

A fojas 17 se hace parte en la denuncia la Directora del SERNAC y acompaña documentos.

A fojas 21 rola copia de simple de delegación de facultades de fecha 20.09.2006; A fojas 23 rola copia simple de nombramiento Directora Regional en Sernac, de fecha 01.11.2008; A fojas 25 rola copia simple de renovación de nombramiento a Director Regional de Sernac de fecha 05.12.2011.

A fojas 27 se llevó a cabo audiencia indagatoria con la comparecencia de la parte denunciante y demandante civil, doña **Silvia Fidelia Amache Castro,** C.I. N°7.500.447-B, domiciliada en 12 de Febrero, Iquique, quien ratificó la

denuncia infraccional interpuesta a fojas 1 y siguientes y además con la comparecencia de la otra parte denunciante SERNAC representada por **Marta Cecilia Daud Tapia**, C.I.Nº9.162.689-6, domiciliada en Baquedano Nº1093, Iquique, quien ratifica la denuncia de fojas 17, en todas sus partes.

A fojas 32 se celebra audiencia indagatoria con la asistencia de la parte denunciada y demandada civil **Tarjetas Ripley Car S.A.**, representada por doña **Viviana Lorena Bravo Díaz**, C.I.Nº12.611.922-4, soltera, domiciliada en Vivar Nº500, Iquique, quien declara, que no ratifica la denuncia infraccional y demanda civil a fojas 1, por cuanto las dos compras que quedaron pendiente de anular según la clienta, fueron realizadas en el **Servicentro Copee**, utilizando clave, única, es decir clave que solo tiene el cliente para realizar compras en el mercado o en internet, la metodología para obtenerla es personal y con huella digital del cliente, creando con ello una clave de cuatro dígitos, personal e intransferible, por esta razón es que se anula las compras realizadas en **Servicentro Shell**, ya que no utilizan el sistema de clave única, estas compras se anulan el 27.06.2012, tras no encontrarse los vouchers que respaldan la compra, quedando solo las deudas de **Servicentros Copee en cobranza**, acompaña poder especial para representar a la empresa.

A fojas 36 se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la comparecencia de las parte querellante y demandante civil, doña Silvia Amache Castro quien ratifica los hechos denunciados, la parte denunciante Sernac representada por la abogado Marlene Peralta Aguilera, quien ratifica todos los hechos denunciados y la parte denunciada y demandada civil doña Viviana Bravo Díaz, quien declara \que las dos compras que quedaron pendientes de anular fueron realizadas en **Servicentro Copee**, utilizando la clave única la cual es solicitada por el cliente para realizar compras en establecimientos que así lo exigen o bien compras por internet, toda la metodología para obtenerla es personal y con huella digital del cliente, creando con ello una clave de cuatro dígitos, personal e intransferible, sistema el cual tiene la empresa Copee como único medio de compra con tarjeta Ripley, en relación a las

compras en **Servieentro Shell**, fueron anuladas el día 27.06.2012, tras no encontrarse los vouchers, que respaldan la compra, por lo tanto se procedió a realizar la anulación quedando repuestos los montos en la tarjeta del cliente. Por lo tanto rechaza la demanda civil.

Se tuvo por contestada la querrela y demanda civil de doña Silvia Amache Castro y del SERNAC.

Llamadas las partes a conciliación ésta no se produjo, ya que la parte denunciada y demandada civil Ripley Car S.A., ofrece a la parte denunciante y demandante civil la devolución de la suma única de **\$77.500**, que corresponden a las compras realizadas en el **Servieentro Copee**, doña Silvia Amache Castro, no acepta el ofrecimiento.

El tribunal recibió la causa a prueba fijando como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos los siguientes: 1) Efectividad de haber infringido las normas denunciadas de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores 2) Efectividad de los hechos denunciados.

A fojas 37 la parte querellante y demandante civil ratificó los documentos acompañados a fojas 7 a fojas 13 y acompañó los documentos rolantes de fojas 40 a fojas 41, que son copia de hojas de control de asistencia.

A fojas 38 la parte denunciante Sernac, acompaña documentos rolantes de fojas 43 a fojas 68, que son tres copias de sentencias definitivas en contra de Ripley Car S.A.; A fojas 38 la parte denunciada y demandada civil acompaña documentos rolantes de fojas 68 a fojas 104, que son copia simple de contrato, a fojas 78 copia de voucher de compra en Servieentro Copee, hecha con clave del cliente y reglamento de crédito y del convenio de asesoría financiera del sistema de tarjeta Ripley de doña Silvia Amache, y copia de contrato entre Car S.A. y cia. De Petróleos de Chile Copee S.A. y administradora de ventas al detalle de fojas 79 a 104.

A fojas 105 roló el oficio N°1034 de fecha 01.07.2013, del Tribunal a Jefe De sucursal Tiendas Ripley, para que informe sobre clave formulario de clave de acceso de doña Silvia Amache C.

A fojas 106 roló el oficio N°1033 de fecha 01.07.2013, del Tribunal a Sra. Silvia Amache, para que informe el control de

asistencia, correspondientes a los meses de Junio Y julio de 2012 y de Enero y Junio de 2013.

A fojas 108 a fojas 115, rola respuesta de oficio N°I033, de fecha 22.07.2013, de Comercial Cáceres, por información de doña Silvia Amache Castro, por control de asistencia y certificado de permisos de salida por tramites personales.

A fojas 127 rola oficio N°1684 de fecha 11.10.2013, del Tribunal a Jefe de Sucursal Tarjetas Ripley S.A., reiterando lo que solicita en oficio N°1034.

A fojas 128 rola escrito presentado por la parte denunciante en donde solicita certificación del tribunal, por no incumplimiento de la parte denunciada y demandada; A fojas 133, rola copia de escrito presentado por la parte denunciante quien solicita se cumpla certificación solicitado a fojas 128 y solicita orden de arresto para doña Viviana Lorena Bravo Díaz; A fojas 135 rola Orden de Arresto del Tribunal para doña Viviana Bravo Díaz; a fojas 136 rola carta respuesta de fecha 06.02.2014, de Gerente Ripley Iquique, por oficio N°1684 Y 1034, ~n donde señalan que no han encontrado la documentación solicitada por el Tribunal en sus archivos.

A fojas 142 el tribunal citó a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, para acreditar tanto los hechos constitutivos de las infracciones denunciadas como las indemnizaciones solicitadas, la actora se sirvió de la siguiente prueba:

Documental: Rolante de fojas 7 a fojas 13; de fojas 40 a fojas 41 y de fojas 108 a fojas 115 de autos,

SEGUNDO: Que, por su parte, la querellada y demandada civil presenta la siguiente prueba **Documental:** Rolante de fojas 68 a fojas 104.

TERCERO: Que para una mayor inteligencia de la litis, se razonará en materias separadas:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

Que, le ha correspondido a esta sentenciadora determinar la responsabilidad infraccional de **Tarjetas Ripley Car S.A.**, por presunta infracción a las normas de la ley Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en virtud de los hechos expuestos en la querrela de fojas 1 y siguientes.

Que, la querellante denuncia infracción a la ley sobre protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 3 letra a), que prescribe *que: " Son derechos y deberes básicos de consumidor: b) E~ derecho a una información veraz y oportuna sobre ~os bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de ~os mismos, y e~ deber de informarse responsabilmente de e~~os; d) La seguridad en e~ consumo de bienes o servicios, ~a protección de ~a sa~ud y e~ medio ambiente y e~ deber de evitar ~os riesgos que puedan afectar~esn; articu~o 12 :Todo proveedor de bienes o servicios estará ob~igado a respetar ~os términos, condiciones y moda~idades conforme a ~as cua~es se hubiere ofrecido o convenido con e~ consumidor ~a entrega de~ bien o ~a prestación de~ servicio"; articu~o 23 inciso 10 Comete infraccion a ~as disposiciones de ~a presente Ley e~ proveedor que, en ~a venta de un bien o en ~a prestación de un servicio, actuando con neg~igencia, causa menoscabo a~ consumidor debido a :fa~~as o deficiencias en ~a ca~idad, identidad, sustancias, procedencia, seguridad, peso o medida de~ respectivo bien o servicio"*

CUARTO: Que por otra parte la denunciada y demandada civil compareció a la audiencia indagatoria, doña Viviana Bravo Díaz, representante de **Tarjetas Ripley Car S.A.**, a fojas 32, señalando que los hechos denunciados no constituyen infracción a los derechos del consumidor, por cuanto el denunciante, impugno cuatro transacciones que fueron realizadas con la tarjeta Ripley, en otros establecimientos de comercio, dos fueron en Servicentros Copec y dos en Servicentros Shell, en los servicent~os Copec tiene como único medio de compra con tarjeta Ripley el uso de la clave única (o sea debe digitarse la clave única que solo el cliente solicita para realizar compras en establecimientos que así lo exigen o a través de internet, la metodología para obtenerla es personal y con hClella digital del cliente,

creando con ella una clave de cuatro dígitos, personal e intransferible), en relación a las dos compras realizadas en el Servicentro Shell, igualmente reclamadas, estas fueron anuladas el 27.06.2012, tras no encontrarse los vauchers que respaldan la compra, ya que este establecimiento no exige la clave única para realizar una compra, por lo tanto se procedió a realizar la anulación quedando repuestos los montos en la tarjeta del cliente, así que no ratifica la denuncia a fojas 1, en audiencia de prueba a fojas 37, la parte denunciada ofrece a la parte denunciante y demandante la nica suma de \$77.500.- que corresponde a las compras realizadas en Servicentro Copec, suma que la parte denunciante y demandante no acepta.

QUINTO: Que el artículo 1698 del Código Civil regula las cargas probatorias de una y otra parte, siendo aplicable a la especie no obstante la valoración de los medios presentados de acuerdo a las normas de la sana crítica, radicando el peso de la prueba en la querellada toda vez que la querellante alega inexistencia de las obligaciones que se le imputan.

SEXTO: Que el uso de una tarjeta de crédito en su operatoria supone, por una parte, el pago de un bien o servicio y, por la otra, la contratación de un crédito a favor de la entidad que administra la tarjeta.

SEPTIMO: Que el documento de respaldo de la transacción comercial que da cuenta del uso de una tarjeta de crédito corresponde necesariamente a un pagaré y en tal sentido se debe amparar el contrato respectivo en la normativa de la ley 18.092, que exige para el otorgamiento de un crédito, la suscripción del respectivo documento mercantil, . en la especie, el pagaré.

OCTAVO: Que en tal sentido, los documentos acompañados, en el proceso, no resultan suficientes para acreditar la existencia de obligaciones para la querellante derivadas del uso de su tarjeta de crédito.

NOVENO: Que conforme lo anterior queda en evidencia que la denunciada ha infringido las disposiciones de la Ley 19.496, toda vez que en la prestación del servicio de custodia y administración de la tarjeta de crédito de la denunciante ha obrado con negligencia causando menoscabo a la consumidora

debido a la calidad de dicho servicio, creando, cargando y cobrando sumas inexistentes.

DÉCIMO: Que para la determinación de la sanción aplicable a la especie se tomará en especial consideración lo expresado en los considerando anteriores, todo lo cual al tenor de lo prevenido en el artículo 24 inciso final de la Ley 19.496 y además teniendo a la vista del documento rolante a fojas 13, dan cuenta de un abuso flagrante al sistema comercial al indicar un cobro no idóneo que la propia querellada le exige pagar una determinada suma para quedar libre de obligaciones.

DECIMO PRIMERO: Que no existiendo otros hechos que considerar y analizados los antecedentes de acuerdo a las normas de la sana crítica, y por lo expresado precedentemente, se tendrá por establecido que la querellada cargó indebidamente valores artificiosos e inexistentes en la tarjeta de crédito de la querellada, infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos 12 Y 23 inciso primero de la Ley 19.946.

EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:

Que, el actor demandó indemnización de perjuicios fundando sus pretensiones en el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496, norma que señala: **"Son derechos y deberes básicos de consumidor: e) E~ derecho a ~a reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos ~os daños materia~es y mora~es en caso de incump~imiento de cua~quiera de ~as ob~igaciones contraídas por e~ proveedor".**

SEXTO: Que el **daño emergente** asciende a la suma de **\$78.700.-** (setenta y ocho mil setecientos pesos), por concepto de los gastos en que incurrió el actor al intentar solucionar el problema que la sociedad demandada le generó; y el **daño moral** reclamado asciende a la suma de **\$2.000.000.-** (dos millones de pesos), lo que se deriva de las molestias y aflicciones que pasó desde que le llegó el primer estado de cuenta y las posteriores cartas de cobranza.

SEPTIMO: Que, existe negligencia manifiesta por parte de la demandada, la cual radica en que uno de sus dependientes quien actuó en su representación, realizó un cargo indebido a la cuenta de la demandante, y posteriormente además de no remediar la situación, quiso imputar su error y las

consecuencias del mismo al consumidor, cuestión que es claramente reprochable y que en todo minuto la ley condena.

OCTAVO: Que, la causalidad entre los daños reclamados y la culpa o negligencia para los efectos de la ley N° 19.496, radica precisamente en la conducta negligente del dependiente de la sociedad demandada, y que se relaciona directamente con los daños que la demandante sufrió.

NOVENO: Que, en cuanto al daño moral, habiendo quedado acreditada la responsabilidad infraccional de la querellada y que trajo como consecuencia el mal causado al actor, consistente en hacer cargos improcedentes en su cuenta y pretender que los mismos sean asumidos por éste último, sin que haya la demandada, demostrado ninguna intención para subsanar su mal proceder, antecedentes que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496 en relación a lo prescrito en el artículo 14 inciso 1° de la ley N° 18.287, el cual señala que: "*E~ juez apreciará ~a prueba y ~os antecedentes de ~a causa, de acuerdo con ~as reg~as de ~a sana critica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabiniero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existe relación de causa a efecto entre la contravención o infracción y el daño producido*", permiten tener por establecida la existencia del daño moral provocado.

DÉCIMO: Que, por las reflexiones anteriores, corresponde acoger las pretensiones de ambos libelos, como se dirá.

Y, TENIENDO ADEMAS PRESENTE, las facultades conferidas por por la ley N° 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, lo dispuesto en la ley N° 18.287 sobre Procedimientos ante los mismos y demás normas pertinentes de la ley N° 19.946 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **SE DECIDE:**

1.- Que, **SE ACOGE** la querrela deducida por doña **Silvia Fidela Amache Castro**, en lo principal de fojas 1 Y siguientes, en contra de Distribuidora de **Tarjetas Ripley Car S.A.**, representada legalmente por doña **Viviana Bravo Díaz** y, en consecuencia, **SE LE CONDENA** al pago de una multa de **3 U.T.M.**

(tres unidades tributarias mensuales), a beneficio fiscal, por haber infringido lo dispuesto en el artículo 3 letra b) de la ley N° 19.496, atendido el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima y la capacidad económica del infractor.

11.- Que, **SE ACOGE** la demanda por indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 1 y siguientes, por doña **Silvia Fidela Amache Castro**, en contra de **Tarjetas Ripley Car S.A.**, representada legalmente por doña **Viviana Bravo Díaz** y, en consecuencia, **SE LE CONDENA** al pago de **\$1.000.000.- (un millón de pesos)**, por concepto de daño moral, suma que se reajustará conforme al IPC (Índice de Precios al Consumidor) y se aplicarán intereses desde la fecha de la dictación de la sentencia hasta su pago efectivo.

111.- Que, se condena al pago de lo demandado por concepto de daño emergente por la cantidad de \$77.500 por haber sido monto que pago en copec y reconoce Tarjetas Ripley Car S.A. a fojas 36

IV. - Que, la sociedad demandada deberá reversar los cargos indebidos efectuados en la cuenta del querellante y demandante civil.

V.- Que, se condena en costas a la querellada y demandada civil por haber resultado totalmente vencida.

VI. - Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496, debiendo remitirse copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor con sede en esta Región.

Anótese, Regístrese, Notifíquese, Remítase y Archívese en su oportunidad.

Pronunciada por doña **ANTHONY PAOLA SCIARAFFIA ESTRADA**, Juez Titular de este Primer Juzgado de Policía Local.



Autoriza Sra. **LAURA DEL CARMEN JAIÑA PEREZ**, Secretaria Subrogante.

A large, stylized handwritten signature in black ink, corresponding to the name Laura del Carmen Jaiña Pérez mentioned in the text above.