

JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LA REINA
ROL N° 008085 (ERIKA GAETE) Año 2014

LA REINA, dieciocho de enero del año dos mil dieciséis.-

CUMPLASE.-




22 D ENE. 2016

LA REINA,.....de.....de.....

Se notificó por carta certificada la resolución

Que procede a:

- C. Ramirez T. - L. Vargas C.
- P. Forcés - Huideobro H. - f. Catalán D.
- J. Luyo - f. Millaquén - C. Corcama - M. Espino.



C.A. de Santiago

Santiago, dieciséis de diciembre de dos mil quince.

A fojas 139: A todo: Téngase presente.

Vistos:

Que las argumentaciones contenidas en el recurso de apelación de fojas 120, no logran desvirtuar lo que viene razonado por el tribunal a quo, **se confirma**, en lo apelado, la sentencia de veinte de julio de dos mil quince, escrita a fojas 110 y siguientes, dictada por el Juzgado de Policía Local de La Reina.

Regístrese y devuélvase.

Rol Corte N° 1510-2015.

Pronunciada por la **Quinta Sala** de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo e integrada por la Ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile y el Abogado integrante señor Ángel Cruchaga Gandarillas.

Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, dieciséis de diciembre de dos mil quince, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL

LA REINA

Rol: 8085-2014

La Reina, veinte de Julio de dos mil quince

VISTOS Y CONSIDERANDO

1º.- Que, a fs. 13 **Carolina Paz Santibañez Carcamo**, CNI: 13.174.954-6, domiciliada en El Llano Subercaseaux 4005 of. 1001 piso 10, San Miguel, debidamente representada según consta de fs. 12, dio cuenta de infracción a las normas de la Ley 19496 por parte de **CAR S.A.** (Sociedad emisora de tarjeta Ripley) Filial de Banco Ripley, Rut: 83.187.800-2, representada por Carolina Pérez Echeverría, ambos domiciliados en Huérfanos 1052 interior, piso 3 Santiago, por cuanto el día 19 de Agosto de 2014 la denunciante, poseedora de una tarjeta comercial Ripley Nº 628156913306262, ingresó al sitio web de la denunciada para revisar los movimientos de sus respectivas cuentas, pudiendo percatarse de un giro por un monto de \$ 400.000.- efectuado el día 12 de Agosto de 2014 a través de una caja de la tienda Ripley de Plaza Egaña de la Comuna de La Reina. Al desconocer dicho giro, bloqueó de inmediato su tarjeta efectuando la denuncia ante la Fiscalía Local de Ñuñoa (Parte 3665) y el correspondiente reclamo a la denunciada quien le informó que el giro en cuestión se había efectuado conforme al protocolo de aceptación para este tipo de operaciones al efectuarse con tarjeta Ripley y cédula de identidad de la denunciante los que son de su exclusiva responsabilidad, por lo que, encontrándose vigente la tarjeta en cuestión, el reclamo formulado fue desestimado, ante lo cual la denunciante efectuó un nuevo requerimiento al proveedor, toda vez que la respuesta entregada resulta insuficiente para justificar la negligencia en el cumplimiento del deber de seguridad que le corresponde, tomando los resguardos necesarios para evitar deficiencias como la reclamada que afecten la calidad de los servicios ofrecidos a los consumidores, vulnerándose lo dispuesto por el art. 12 y 23 en relación al art. 3 inc. 1º letras a) y d) y art. 45 inc. 2º todos de la Ley de Protección al Consumidor, en base a los cuales pidió las siguientes sanciones copulativas:

- a)art. 3º letra a).....50 utm
- b)art.3º letra d).....50 utm
- c)art.12.....50 utm
- d)art. 23.....50 utm
- e)art 45 inc. 2º.....750utm

Asimismo, en el carácter en que comparece dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado en lo principal y representado para efectos del art. 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19496, por el jefe de local y/o administrativo ya indicado, a fin de que sea condenado, en base a los hechos expuestos, a pagar la suma de \$ 400.000.- por concepto de daño directo referido al giro efectuado en contra de su cuenta a través de la caja Ripley Plaza Egaña, y a \$ 800.000.- por concepto de daño moral. En subsidio a la suma que el Tribunal estime avenida al mérito del proceso, más intereses, reajustes y costas.

2º.- Que, a fs. 40 rola presentación de descargos formulados por **CAR S.A.** representada por su Gerente General Alejandro Fridman Pirozansky en base a las siguientes argumentaciones:



a) No fue posible corroborar los hechos alegados por la actora, ya que la transacción se efectuó sin reparo y conforme a protocolo de aceptación para este tipo de operaciones. La transacción en cuestión fue efectuada con la Tarjeta Ripley y cédula de identidad de la actora, elementos de exclusiva responsabilidad de la misma, agregando que a la fecha del giro la tarjeta se encontraba vigente y sin instrucciones de bloqueo.

3º.- Que, a fs. 50 el Servicio Nacional del Consumidor, debidamente representado según consta de fs. 45 y sgtes. se hizo parte en esta causa.

4º.- Que, a fs. 85 se efectuó comparendo de estilo con asistencia de la parte denunciante, de la parte denunciada y del SERNAC, todos ellos debidamente representados, los que llamados a avenimiento no aceptaron ratificando la actora la denuncia infraccional y demanda civil de fs. 13 y sgtes. pidiendo sean acogidas en todas sus partes con costas, toda vez que ella actuó con la debida diligencia al bloquear su tarjeta en cuanto tuvo noticias del giro en cuestión. Asimismo, hizo presente que el mismo día se le realizaron dos giros con su tarjeta PARIS, los que fueron debidamente solucionados por el proveedor.

Evacuando el traslado conferido, la defensa de CAR S.A. contestó mediante minuta escrita que pidió sea considerada parte integrante de la audiencia y que rola de fs. 54 y sgtes. en virtud de la que pidió el completo rechazo de las acciones deducidas en su contra en base a las siguientes argumentaciones:

a)en cuanto a lo infraccional: Se rechazó el reclamo formulado por la actora por cuanto la transacción fue realizada con la tarjeta Ripley y la Cédula de Identidad de la denunciante, siendo dichos documentos de su exclusiva responsabilidad y encontrándose además vigentes. Agregó que la firma estampada en el voucher de la transacción es "idéntica" a la consignada en la cédula de identidad.

Asimismo, en cuanto al derecho y conforme a lo señalado por la Ley 20009 en su art. 4º, la responsabilidad del titular de la tarjeta cesa respecto de las operaciones realizadas con posterioridad al aviso o noticia entregada al emisor.

En consecuencia, no ha existido por parte de la denunciada CAR S.A. infracción alguna a las normas de la LPC, por lo que pidió el rechazo de la denuncia interpuesta en su contra.

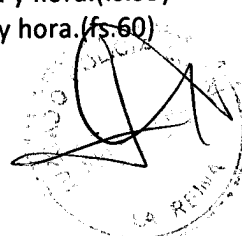
b)en lo civil: Ni los hechos en los que se fundamenta la acción interpuesta ni los montos reclamados se encuentran acreditados, debiendo en consecuencia negarse lugar a la acción civil interpuesta, con expresa condena en costas.

Finalmente. Sernac ratificó su presentación de fs.50 en virtud de la que se hizo parte en esta causa.

PRUEBA DOCUMENTAL

La parte denunciante y demandante reiteró con citación los documentos acompañados en a fs. 1 a fs. 11 referidos a: Aceptación de cargo (fs.1); Denuncia Policial (fs. 2); Carta de respuesta de Ripley a reclamo formulado (fs.6); Estado de cuenta (fs. 7); Formulario por desconocimiento de compras de Tarjetas e Crédito (fs. 8); Reclamo ante Sernac (fs. 10). Asimismo acompañó con citación los siguientes documentos:

- 1.- Copia simple de cédula de identidad de la actora, la cual fue robada, a fin de acreditar la firma que se encuentra en ésta.(fs. 58)
- 2.- copia simple de Voucher de la empresa Ripley que señala el giro realizado, fecha y hora.(fs.59)
- 3.- copia simple de Voucher de la empresa París que señala el giro realizado, fecha y hora.(fs.60)



- 4.- Copia simple de comprobante de giro de la empresa París que señala fecha y hora.(fs. 61)
- 5.- set de dos estados de cuenta de la Tarjeta París de la actora (fs. 62 y 63)

La parte denunciada y demandada de Car. S.A., acompañó con citación los siguientes documentos:

- 1.- Carta respuesta de Car. S.A.,(Ripley) al Abogado de Sernac (fs. 64)
- 2.- copia simple de comprobante de transacción realizada por la demandante con fecha 12 agosto 2014.(fs.65)
- 3.- copia simple que ratifica la verificación de la huella de identidad de la denunciante.(fs.66).
Objetado en presentación de fs. 91 por cuanto dicha huella, si bien pertenece a la actora, no fue estampada al momento de efectuarse el giro de dinero que motivó estos autos, ya que como consta del propio documento, esta se estampó el día 30 de Septiembre de 2014, fecha en la que la actora reclamó ante el proveedor
- 4.- copia simple de boleta de transacción de la denunciante con firma, Rut de ella.(fs. 67)
- 5.- copia simple de la denuncia interpuesta por la demandante ante Carabineros con fecha 19 agosto 2014.(fs.68)
- 6.- estados de cuenta de denunciante y demandante de autos desde Abril del 2014 hasta el 05 enero del 2015.(fs. 70 y sgtes.)
- 7.- certificado de Internet de la Sra. Santibáñez que da cuenta de los antecedentes comerciales de ella. (fs. 80 y sgtes.)

Objetado en presentación de fs.91 por cuanto este documento no tiene vinculación sobre la causa en cuestión, vulnerándose los derechos sobre la protección de la vida privada.

PRUEBA TESTIMONIAL.

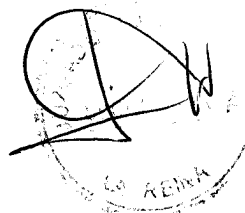
La parte denunciante presentó a declarar a Mauricio Alejandro Aravena Rios, CI N° 15.835.490-k y a Miguel Ángel Álvarez Zúñiga ci n° 15.370.387-6, ambos testigos, exentos de tachas debidamente juramentados y legalmente interrogados estuvieron contestes en señalar que la actora fue víctima de un robo de sus documentos y que luego de ello se enteró de que se había efectuado un giro en contra de su tarjeta Ripley en la sucursal Plaza Egaña lo que le causó angustia y alteración en su estado anímico afectando el correcto desempeño de su vida laboral.

5º.- Que, a fs. 109, no existiendo diligencias pendientes, el Tribunal decretó autos para fallo.

6º.- Que, con el mérito de la denuncia de fs. 13, descargos formulados por la defensa a fs. 40, prueba documental y testimonial rendida y demás antecedentes del proceso, apreciados en su conjunto conforme a las reglas de la sana crítica, resulta posible para este Tribunal determinar:
UNO: Que con fecha 19 de Agosto de 2014 la denunciante Carolina Paz Santibáñez Cárcamo procedió a verificar el estado de su cuenta N° 628156913306262 correspondiente a la tarjeta comercial de Tiendas Ripley a través de la página web que dicha tienda pone a disposición de sus clientes, pudiendo comprobar que con fecha 12 de Agosto de 2014 se había efectuado un giro de \$ 400.000.- (cuatrocientos mil pesos) a través de caja de tienda Ripley Plaza Egaña, que no fue efectuado por la titular de la tarjeta, procediendo en consecuencia a bloquearla efectuando además la correspondiente denuncia a Fiscalía cuya copia rola de fs. 2 y sgtes.

DOS: Que conforme a quedado debidamente acreditado en autos, la denunciada rechazó el reclamo formulado en su contra por cuanto el giro en cuestión se efectuó con la documentación requerida para el efecto; vale decir, con la tarjeta Ripley y cédula de identidad de la denunciante, ambas vigentes.

TRES: Que a la luz de la prueba testimonial rendida en relación con documentación acompañada por la actora a fs. 8, consta que la tarjeta de Tiendas Ripley fue robada con fecha 19 de Agosto de 2014.



A handwritten signature is written over a circular stamp. The stamp contains the text "CO. REINA" at the bottom.

CUARTO: Que en mérito de lo expuesto precedentemente, no resulta posible para este Tribunal determinar la existencia de una infracción a las normas de la Ley 19496 por parte del proveedor denunciado, toda vez que a la luz de la documentación acompañada por la actora y la prueba testimonial rendida, consta que el giro de los dineros ocurrió con anterioridad a la fecha en que la denunciante denunciara el robo de su tarjeta, según se ha establecido en los numerales precedentes, sin que aportara prueba suficiente para acreditar lo contrario, razón por la que la denuncia de fs. 13 deberá ser desestimada.

7º.- Que, conforme a lo resuelto en el considerando sexto de este fallo, este Tribunal negará igualmente lugar a la demanda civil deducida a fs. 13 por cuanto no existe relación causal entre la supuesta infracción denunciada y los daños que pretende la actora le sean indemnizados.

Y TENIENDO PRESENTE

Lo dispuesto por los arts. 13 de la Ley 15231, arts. 14 de la Ley 18287 y demás pertinentes de la Ley 19496

RESUELVO

1º.- Que, **no ha lugar** a la denuncia infraccional de fs. 13 por las razones expresadas en el considerando sexto de este fallo.

2º.- Que, **no ha lugar** a la demanda civil de fs. 13 por las razones expresadas en el considerando séptimo de este fallo.

3º.- Cada parte pagará sus costas.

Notifíquese legalmente esta resolución y una vez ejecutoriada, Regístrese y en su oportunidad, archívese.

Rol: 8085-2014

PRONUNCIADA POR JOSÉ MIGUEL NALDA MUJICA
JUEZ SUBROGANTE.

AUTORIZA JOSE MANUEL FLORES BURGOS
SECRETARIO SUBROGANTE

