

4500 10 10

Santiago, a veintinueve de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Denuncia de fs. 23 y siguientes, formulada por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en calle Teatinos N°333, piso 2°, comuna de Santiago, atendido lo dispuesto por el artículo 58 g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante también LPC, en contra de CAR S.A, rol único tributario N° 83.187.800-2, representada por don ALEJANDRO FRIEDMAN PIROZANSKY, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 979, piso 9, comuna de Santiago, fundado, en suma, en que dicho Servicio ha tomado conocimiento, a partir del reclamo N° 7807260 efectuado ante él por doña NANCY ARAVENA ACEVEDO, que el día 06 de septiembre de 2014 en la tienda Corona, ubicada en calle Plaza de Armas N° 585 de la comuna de la Melipilla, mientras ella efectuaba el pago de una de sus obligaciones, le sustrajeron su billetera, en la que portaba las tarjetas Ripley, Falabella, Cruz Verde, Corona, Banco Estado, Cuenta Rut, ABC DIN, Johnson, Paris, Tricot y Líder; ese mismo día 06 de septiembre, un tercero, sin el consentimiento de ella, realizó un avance en efectivo de \$400.000 (cuatrocientos mil pesos) por medio de su tarjeta Ripley, sin presentar la cédula de identidad, puesto que ésta no fue sustraída junto con su billetera y antedichas tarjetas; disconforme con el cobro realizado, el día 08 de septiembre de 2014 la consumidora se dirigió a las dependencias de la denunciada a estampar un reclamo formal a través del denominado "Formulario por desconocimiento de compras de tarjetas de crédito válido para tarjetas Ripley, Ripley MasterCard y Ripley MasterCard CHIP", el que acompaña en el tercer otrosí del libelo de denuncia, solicitando la anulación del cobro improcedente; ese mismo día, doña Nancy estampó una denuncia ante la 24° Comisaría de Melipilla asignándose como número de parte el 3655. Al evacuar el traslado al reclamo, con fecha 08 de octubre de 2014, el proveedor se limita a contestar señalando lo siguiente: *"En el caso particular de la Sra. Aravena Aracena tenemos registro que con fecha 08 de Septiembre del años 2014 realizó el desconocimiento de la transacción, teniendo plazo de resolución en 30 días hábiles. Es importante señalar que con el fin de evitar la generación de cobros indebidos por estas transacciones, la cuenta se encuentra congelada, hasta que finalice el procedimiento para el desconocimiento, lo que permitirá obtener una respuesta aprobando o denegando la solicitud, de acuerdo a los resultados arrojados por el análisis de la transacción impugnada. Lamentamos no poder acceder a lo solicitado por la Sra. Aravena Aracena (...)"*.

En cuanto al Derecho, la denunciante sostiene que la denunciada ha infringido los artículos 3° inciso 1° letras a) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por cuanto no ha cumplido con el estándares de profesionalidad que es exigible a proveedores como ella; sostiene que la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores se construye sobre la base de un pilar esencial, cual es, que toda empresa, grande, mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en un mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, es decir, que toda empresa debe tomar los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias en las medidas de seguridad como la reclamada, que afectan la calidad del servicio o de los productos que son ofrecidos a los consumidores, y que, en el caso de que estas fallas se concreten, la profesionalidad exige un deber de conducta, de oportunidad e integridad en la reparación de los daños causados al consumidor. El artículo 23 de la LPC impone un estándar profesional mínimo de calidad a quien presta este tipo de servicios. Afirma que la denunciada no ha respetado los derechos de la consumidora a la libre elección del bien o servicio y a la seguridad en el consumo; dado que no tomó medidas de seguridad tendientes a reducir los

riesgos que derivan del uso de la tarjeta de crédito de la consumidora afectada, y, por lo mismo, no ha cumplido con lo pactado con ésta y ha actuado con negligencia.

Concluye la denuncia solicitando la aplicación de multas de 50 UTM por la infracción a cada una de las normas señaladas, con costas.

Resolución de fs. 114 y siguientes que rechazó excepciones opuestas por la denunciada.

Acta de fojas 123 de comparendo de contestación y prueba, celebrado con la asistencia de la abogado doña Javiera Avendaño Miralles, en representación de la denunciante Servicio Nacional del Consumidor, y del abogado Paulo García-Huidobro Honorato, en representación de la denunciada CAR S.A., este último señala que se allana a la denuncia y solicita se le aplique una multa mínima, desistimiento que fue aceptado por la denunciante, la que, "*considerando el actuar de buena fe de la denunciada*", solicita se dicte sentencia; el tribunal en la misma acta dispone los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1º) Que este proceso se ha iniciado por denuncia del órgano público competente, como es el Servicio Nacional del Consumidor, el cual imputa a la denunciada no respetar los derechos de la consumidora Nancy del Rosario Aravena Acevedo, a la libre elección del bien o servicio y a la seguridad en el consumo, que no tomó medidas de seguridad tendientes a reducir los riesgos que derivan del uso de la tarjeta de crédito de la consumidora afectada, y, por lo mismo, que no ha cumplido con lo pactado con aquélla y ha actuado con negligencia, todo ello con motivo de un avance efectuado por un desconocido con tarjeta de crédito Ripley emitida y administrada por la denunciada, por la suma de \$400.000, sin exigir la presentación de cédula de identidad de la consumidora titular de ella, conductas que constituyen infracción a los artículos 3º inciso 1º letra A), d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496..

2º) Que en comparendo del que da cuenta acta de fojas 123, la denunciada, a través de su abogado, se allanó a la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, el cual aceptó el allanamiento

3º) Que al allanarse la denunciada a la denuncia, admite los hechos en que ésta se funda, lo que unido a documental de fs. 6 à 21, permiten a este tribunal establecer que efectivamente la denunciada no tomó las medidas de resguardo necesarias para asegurar que la tarjeta Ripley de la consumidora doña Nancy Aravena Acevedo, fuera usada efectivamente por ella y no por terceros, dando pie a que un desconocido, que había sustraído la tarjeta, hiciera un giro por la suma de \$400.000.- sin que se le exigiera acreditar en forma idónea su identidad, transgrediendo la denuncia las condiciones del contrato suscrito con la titular de la tarjeta, y atribuyéndole un consumo que ella no efectuó, todo lo cual da lugar a infracciones a los artículos 3º inciso 1º letras a) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, las que no se desvirtúan por el hecho de haber actuado de buena fe el proveedor, cosa que no se ha acreditado en autos, por cuanto la obligación de entregar un consumo seguro a los consumidores y permitirles la libre elección de bienes y servicios, son parte del rol profesional que debe cumplir en el mercado todo proveedor, sin que la buena fe pueda excusarlo de tal deber; no obstante, el tribunal considerará que Servicio denunciante ha sostenido que la denunciada actuó de buena fe respecto de los hechos que motivaron su denuncia; por todo lo anterior, la denunciada será sancionada de la forma que se indica más adelante por infringir dichas disposiciones legales.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 45 y 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes del Código Civil, 17 de la Ley 18.287, 170 del Código de Procedimiento Civil, el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre la Forma de las Sentencias, y en la Ley 15.231, SE RESUELVE:

UNO: Que se acoge la denuncia de fs. 23 y siguientes y se condena a CAR S.A, representada por don ALEJANDRO FRIEDMAN PIROZANSKY, al pago de una multa equivalente al momento de su pago efectivo, a CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, como infractor al artículo 3° inciso 1° letras a) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

DOS: Que no se condenará en costas a la denunciada, por haberse allanado a la denuncia.

Si la condenada no pagare la multa aquí establecida dentro del plazo legal, dese cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez.

C.A. de Santiago

Santiago, tres de agosto de dos mil dieciséis.

A fojas 146 y 148: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de veintinueve de marzo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 124 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-753-2016.

Pronunciada por la **Sexta Sala de esta Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministro señora Gloria Solís Romero e integrada por las Ministros (s) señoras Elsa Barrientos Guerrero y Nora Rosati Jerez.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, tres de agosto de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

29 AGO 2016

Santiago de de

Notifico a Ud. que en el proceso N° 4607-7 se ha

dictado con fecha

esta resolución: *CÓMPASE*

SECRETARIO

22-09-2016

Causa : 2015-M-4607-2

Infraccion : LEY 19.496, DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Fecha Infrac. : 06/09/2014

1601702082201609232000229995

Nº 1485959

PLAZO PARA PAGAR

CUENTAS

VALORES

29-09-2016

1150802001001004

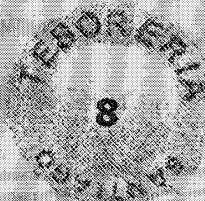
229.995

PAGADO

23-09-2016 08:26

MLK7L361P4

1601702082



SUB TOTAL

IPG

INTERESES

TOTAL

229.995

0

0

229.995

V.V

\$229.995

CUARTO JUZGADO DE POLICIA
LOCAL

LIQUIDADOR
MPLAZA

EMISOR
avaras

CHEQUES A NOMBRE TESORERIA MUNICIPAL