

HUECHURABA, a nueve días del mes de febrero del año dos mil quince.

ROL N° 419.208-8

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas uno y siguientes, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, representado por don **RODRIGO MARTINEZ ALARCON**, Director Regional Metropolitano (S), interpuso denuncia infraccional en contra de **CAR S.A.**, Rut N° 83.187.800-2, representada por don **ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY**, ambos domiciliados en Huérfanos N° 979, piso 9°, comuna de Santiago, fundada en que habiendo tomado conocimiento del reclamo N° 6549766, efectuado por don **ANTONIO ALEJANDRO HERRERA ROJAS**, ante este Servicio, en atención a que durante las últimas semanas de octubre de 2012, el consumidor recibió en su hogar llamados informando sobre una morosidad generada por transacciones que se hicieron supuestamente en el mes de abril, mediante su tarjeta de crédito **RIPLEY**, que según lo informado por la denunciada corresponde a un "Súper Avance" en efectivo efectuado el 14 de abril de 2012, por un valor de \$ 1.200.000.-. Sin embargo, el consumidor desconoce dicho avance.

Que con fecha 14 de noviembre de 2012, el consumidor afectado estampó reclamo correspondiente ante la empresa denunciada a través del Formulario de Desconocimientos, que tenía como fundamento el desconocimiento de la transacción realizada en la tienda **RIPLEY**, y se deja constancia que el consumidor no ha extraviado ni perdido ninguno de los documentos necesarios para la realización de esa transacción.

Que de acuerdo a lo averiguado por el consumidor en la empresa denunciada, la transacción se llevó a efecto el 14 de abril de 2012, en la sucursal 48, correspondiente a la comuna de Huechuraba, Folio N° 101332.

Que con fecha 16 de noviembre de 2012, ante la situación ocurrida, el consumidor dedujo denuncia ante la Policía de Investigaciones, por infracción a la ley 20.009.

Que con motivo del reclamo presentado ante este Servicio, se dio traslado al proveedor, quien con fecha 22 de noviembre de 2012 respondió.

Que la respuesta del proveedor resultó ser insatisfactoria, por cuanto, independientemente de los procedimientos internos que tenga el proveedor para casos como el denunciado, no cumplió con su deber de informar, mediante los estados de cuenta, sobre la existencia del crédito llamado "Súper Avance", ello debido a que estos documentos nunca llegaron al domicilio del consumidor ubicado en Pasaje Lino 3410, Población Sumar Uno, comuna de San Joaquín, domicilio que ha ocupado desde que abrió la cuenta con la empresa en cuestión, y que no ha modificado.

Así, recién en octubre de 2012, el consumidor se enteró de una situación acaecida meses antes y que conlleva una deuda tan alta. Situación en que la empresa denunciada desconoce responsabilidad.

En el caso sublite, la denunciada ha permitido realizar transacciones a una persona distinta del titular de la tarjeta, lo que revela la falta de adopción de procedimientos mínimos para comprobar la identidad del tarjetahabiente y el cotejo de firma, procedimientos indispensables para la seguridad del consumidor.

Que, a la luz de la normativa legal vigente, la denunciada comete infracción a los artículos 3 inciso 1º letras a) y d), 12 y 23 inciso 1º de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley 19.496 y de los hechos que fundan la presente denuncia, solicito se le tenga como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

Acompaña en parte de prueba, bajo el apercibimiento legal, los siguientes documentos:

- a) Copia simple de Formulario Único de Atención de Público, caso N° 6549766, de fecha 15.11.2012.
- b) Copia simple de respuesta dada por el proveedor denunciado al Servicio Nacional con fecha 22.11.2012.
- c) Copia simple de declaración jurada efectuada por don **ANTONIO ALEJANDRO HERRERA ROJAS**, de fecha 16.11.2012.
- d) Copia simple de Certificado de Denuncia otorgado por la Policía de Investigaciones de Chile, en relación a la denuncia hecha por el consumidor ante dicha institución por infracción a la ley 20.009.
- e) Copia simple de "Consultas de compras y N/C" otorgado por la empresa denunciada, en que constan los datos del Súper Avance realizado con la cuenta del consumidor.
- f) Presentación de testigos, datos personales.
- g) Copia simple de reclamo realizado ante la denunciada mediante "Formulario de Desconocimientos", de fecha 14.11.2012.

SEGUNDO: Que, a fojas 26 y siguientes, don **ANTONIO ALEJANDRO HERRERA ROJAS**, se hace parte en los actos por infracción a la ley 19.496, causa caratulada "**SERNAC con CAR S.A.**". A continuación, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **CAR S.A.**, representado para los efectos del artículo 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496, por don **ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY**, ya individualizados, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y

de derecho expuestas en la denuncia infraccional, las que en virtud del principio de economía procesal se tienen por íntegra y expresamente reproducidas.

Sin perjuicio de lo anterior, el demandante manifiesta que los hechos referidos le causaron los siguientes perjuicios: 1) **Daño Emergente**, que comprende gastos en transporte para concurrir a oficinas en búsqueda de asesoría o información para este caso. No lo evalúa en la parte petitoria; 2) **Daño moral**, referido al stress que ha debido soportar durante todos los meses, disminución de su calidad de vida, ya que señala ha bajado de peso, no duerme bien, pérdida de horas en su descanso laboral, afectando su salud y bienestar emocional, considerando que padece diabetes. No lo tasa en la parte petitoria. Funda esta presentación en lo dispuesto en el artículos 3 letra e) de la ley 19.496.

Acompaña en parte de prueba, con citación o bajo apercibimiento legal del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, los siguientes documentos:

- 1.- Certificado Médico otorgado por el Dr. Fernando Dinamarca.
- 2.- Informe Comercial de Equifax.
- 3.- Boleta de Venta y Servicios N° 5046122 emitida por Equifax, por la suma de \$ 5.990.- de fecha 18.02.2013.
- 4.- Copia de antecedentes entregados al SERNAC, que incluye fotocopia de la tarjeta de crédito RIPLEY.

TERCERO: Que a fojas 66 y siguientes, consta acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, el que se llevó a efecto con la asistencia de la parte denunciante **SERNAC**, representado por su apoderado don **SEBASTIAN LIZANA SIERRA**, el denunciante y demandante don **ANTONIO ALEJANDRO HERRERA ROJAS**, y la denunciada y demandada **CAR S.A.**, representada por su apoderado don **PATRICIO SAAVEDRA VARGAS**.

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

La parte denunciante **SERNAC** ratifica la denuncia de fojas 1 y siguientes, en todas sus partes, solicitando que sea acogida en su integridad, y se condene a la denunciada al máximo de las multas que impone la ley 19.496, por infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letras a) y d), 12 y 23 de la misma norma legal, con expresa condena en costas.

La parte denunciante y demandante, viene en ratificar la denuncia y demanda civil de fojas 26 y 27, en todas sus partes, solicitando a SS. acogerlas íntegramente, con expresa condena en costas.

La parte denunciada y demandada interpuso excepción de falta de legitimidad activa por parte del denunciante **SERNAC**, con costas, fundada en los siguientes argumentos:

1. Que la ley 19.496 encarga al organismo **SERNAC**, el cuidado del **INTERES GENERAL** de los consumidores, lo cual en este caso claramente no lo es, pues lo que se encuentra en discusión es una denuncia particular, con un solo afectado.
2. Que la ley 19.496 faculta al **SERNAC** para hacerse parte en la defensa del interés general de los consumidores en el procedimiento establecido para ello, el cual es el procedimiento de demanda colectiva.
3. Que el **SERNAC** comete una especie de abuso de derecho al ampliar de forma unilateral y sin autorización legal sus facultades de interés general, lo cual constituiría infracción al artículo 58 letra G, de la Ley 19.496.

El **SERNAC** manifestó que haría uso del plazo legal para evacuar el traslado conferido, circunstancia que no se produjo durante el transcurso del proceso.

La parte denunciada y demandada procedió a contestar la denuncia y demanda civil deducidas en su contra, solicitando que ambas acciones sean rechazadas en todas sus partes, con costas, en virtud de los siguientes argumentos:

1. Que con fecha 14.04.2012, por un hecho no imputable a su representada debido a un delito cometido por funcionarias de su representada se le realizó un cargo a la cuenta del actor por un monto de \$ 1.200.000.-, pactado en 36 cuotas.
2. Que el actor, con fecha 14.11.2012, realizó un "Desconocimiento de la Transacción", la cual en primera instancia se llevó a estudio con el objeto de verificar si ésta estaba dentro de los desfalcos en los cuales se había incurrido contra su representada.
3. Que con fecha 01.03.2013, se reversó y anuló la transacción realizada a nombre del actor debido a que ésta se encontraba dentro de los desfalcos.
4. Que esta parte también fue víctima al igual que el actor de un delito no imputable a su representada, siendo también dañada en imagen y honra.
5. Que el actor no ha probado, siendo esta su carga, en virtud del artículo 1698 del Código Civil, daño alguno sufrido por culpa de su representada.
6. Que Car S.A. ha cumplido con todas las normas y obligaciones que le imputa la ley 19.496, de forma diligente y solucionando los conflictos con sus clientes, en este caso del actor, por lo cual esta denuncia y demanda no tienen mayor fuerza probatoria ni procesal.

PRUEBA DOCUMENTAL:

La parte denunciante SERNAC, ratificó y reiteró los antecedentes acompañados en la denuncia y que constan de fojas 13 a 24 de autos, ambas inclusive, con citación.

La parte denunciante y demandante ratifica y reitera los documentos acompañados de fojas 13 a 24, y de fojas 28 a 62, con citación.

La parte denunciada y demandada acompaña en parte de prueba: Certificado de deuda del actor, en el cual consta que no registra deuda.

PRUEBA TESTIMONIAL:

Por la parte denunciante y demandante entrega testimonio don **RODRIGO HERRERA IBARRA**, individualizado en autos, siendo tachado por la parte contraria, por la causal establecida en el artículo 358, numeral 1 del Código de Procedimiento Civil, por cuanto el testigo es hijo del demandante. Se otorga traslado, que la parte denunciante y demandante evacúa solicitando el rechazo de la tacha opuesta, por cuanto señala que el testigo ha estado presente en todo el proceso de crédito que se ha formulado en el caso de autos, y además el artículo 14 de la ley 18.287, establece normas de apreciación de la prueba conforme a la sana crítica, por lo tanto, la declaración del testigo podrá ser considerada al momento de dictaminarse la sentencia definitiva, ello con expresa condenación en costas. A continuación, el testigo previamente juramentado expuso, en lo esencial, lo siguiente: *“Mi padre y mi madre me contaron que lo estaban llamando por teléfono por una deuda que tenía con Ripley, me contaron que averiguaron y que se trataba de un supuesto préstamo que él habría pedido, mi padre fue a la PDI, al SERNAC, a DICOM, y ha tenido que realizar una serie de trámites para aclarar este tema. Esta situación le ha traído a mi padre múltiples problemas, principalmente el hecho que ha debido destinar mucho tiempo para asistir a cada una de las instituciones que señalé para intentar solucionar el problema. Me contó en una oportunidad que concurrió hasta Ripley para pedir los documentos del crédito que supuestamente había firmado y allí se lo negaron. Las cuentas de este supuesto crédito no llegaban a la casa de mi papá porque llegaban al domicilio de otra persona de apellidos HERRERA ROJAS, por lo cual mis padres nunca se enteraron de esta supuesta deuda”*.

Por la parte denunciante y demandante entrega testimonio doña **VIRGINIA IBARRA QUINTERO**, individualizada en autos, siendo tachada por la parte contraria, por la causal establecida en el artículo 358, numerales 1, 6 y 7, del Código de Procedimiento Civil, por cuanto la testigo es su cónyuge y ha manifestado tener amistad con el demandante. Se otorga traslado, que la parte denunciante y demandante evacúa en los mismos términos y empleando los mismos argumentos indicados para el testigo Sr. Herrera Ibarra, los que se entienden reproducidos, y agrega, respecto de las causales 6 y 7 que cabe destacar que no presenta un interés, ya que se ha entendido que este es de carácter económico,

lo cual no se refleja en la tachada correspondiente. En segundo lugar la causal invocada en el número 7, no corresponde en atención a las calidades que tiene la testigo, por lo que solicita que todas ellas sean rechazadas, con costas. A continuación, la testigo previamente juramentada expuso, en lo esencial, lo siguiente: *“Esto comenzó en noviembre del año pasado, llamaban preguntando por mi esposo, él en ocasiones no estaba, porque él trabaja en turnos y preguntaba de qué se trataba y no me daban información, sin embargo como insistían en llamar y estos llamados eran reiterados, insistí en que me dijeran de qué trataba y me informaron que mi marido tenía una deuda con ellos por un préstamo, yo le indiqué a la persona que mi marido no tenía ningún préstamo con ellos y me dijo que sí y que la deuda era por más de un millón de pesos; Cuando él llegó a la casa le conté y allí comenzó entre turnos a concurrir a distintos lugares para solucionar el problema, a la PDI, al Sernac y a otros lugares. Después él supo que esto se debió a una estafa que hicieron en el Ripley de Huechuraba, en que pidieron este préstamo, que quien lo habría sacado incluso pagó las tres primeras cuotas y dejó de pagar, por ello comenzaron los llamados y cobranzas, por lo que presumo debió sacar el préstamo en septiembre”; “Mi esposo comenzó a buscar antecedentes y fue a Ripley porque a nosotros no nos llegaban las cuentas y le dijeron que había una persona que se llamaba DOMINGA HERRERA ROJAS, quien tenía domicilio en Recoleta y a ella le llegaban las cobranzas, nosotros llegamos a la conclusión que debía ser una persona que trabajaba allí porque como se hizo para que todo coincidiera”; “En una ocasión nos dijeron que estaba solucionado el problema y que emitirían un certificado, pasados unos días se volvió a preguntar por el certificado y dijeron que no debía nada pero que tendría que esperar un poco más y en la tercera oportunidad cuando fue a retirar el certificado le dijeron que tenía un saldo a favor de unos \$ 160.000.-, lo que me pareció muy curioso, porque si primero llamaban para cobrar porque tenía una deuda, como era que ahora apareciera con un saldo a favor”.*

PETICIONES: No se formulan.

CUARTO: En cuanto a las tachas opuestas a los testigos de la parte denunciante y demandante, el tribunal no les dará lugar, puesto que de acuerdo a lo dispuesto en el art. 14 de la ley 18.287, se faculta a este sentenciador para apreciar la prueba en conformidad a la sana crítica y a las máximas de experiencia, por lo que, no corresponde aplicar reglas del procedimiento civil, en especial las contempladas en el Libro II de dicho Código, toda vez que estas están destinadas a ponderar la prueba legal o tasada.

QUINTO: Que, el artículo 58 de la ley 19.496 señala que el **SERNAC** deberá velar por el cumplimiento de las normas de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor. Agregando en su letra g), que le corresponde: *“velar por el cumplimiento*

de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores".

Que a su vez, el artículo 50 de la misma ley citada, establece en su inciso primero, que las acciones que derivan de esta ley se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. Agregando en su inciso tercero que: *"el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores"*.

SEXTO: Que conforme las disposiciones legales referidas, al **SERNAC** le asiste como función esencial, velar por la protección de los *"intereses generales de los consumidores"*, y dentro de este entendido es menester que cuente con la habilitación procesal para ejercer las acciones que el legislador ha puesto bajo su amparo, una interpretación diversa y en un sentido restringido, significaría que en la práctica el **SERNAC** carecería de las herramientas necesarias para cumplir en la debida forma con la función que la ley le ha entregado, y no ha sido ésta la intención que el legislador tuvo en cuenta al establecer una legislación protectora y cautelar de los derechos de los consumidores.

SEPTIMO: Que la denuncia del **SERNAC** dice relación con la falta de seguridad en la entrega de un servicio, toda vez que, otorgó crédito a persona distinta del titular de la tarjeta sin adoptar los procedimientos mínimos de seguridad, como son, la comprobación de la identidad del titular y el cotejo de su firma, procedimientos indispensables para la seguridad de los consumidores y que tienen por fin evitar que sean víctimas de fraudes como el de la especie. Por lo que, al denunciar este hecho, se protege el interés general de los consumidores, considerando que la sociedad en su conjunto es una potencial consumidora desde la perspectiva de la ley 19.496.

OCTAVO: Que, en virtud de lo señalado en los considerandos QUINTO, SEXTO y SEPTIMO, no se dará lugar a la excepción de falta de legitimidad activa opuesta por **CAR S.A.**, por estimar este sentenciador que el SERNAC está legalmente habilitado para efectuar denuncias al amparo de la letra g) del artículo 58 de la ley 19.496, por los incumplimientos a dicha ley y para hacerse parte en la causa, fundada en que se trata de una conducta que afecta el interés general de los consumidores.

NOVENO: Que analizados los antecedentes acompañados y las pruebas rendidas al efecto conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador estima, que los hechos denunciados se encuentran acreditados, esto es, la empresa denunciada y demandada otorgó crédito a una persona distinta del titular de la tarjeta, sin tomar las precauciones y/o medidas de seguridad necesarias para este tipo de operaciones, como son, la

comprobación de la identidad del titular y el cotejo de su firma, procedimientos indispensables para la seguridad de los consumidores y que tienen por fin evitar que sean objeto de fraudes como el ocurrido en el caso de marras. Que la conducta descrita se encuentra reconocida por **CAR S.A.**, alegando en su defensa que lo sucedido se produjo por hechos que no le eran imputables, por cuanto habría sido también objeto de un ilícito cometido por sus propios funcionarios, circunstancias que no se han demostrado en este proceso, pero que en ningún caso la eximen de su deber de tomar todas las medidas de seguridad para que el consumidor ni sus bienes sufran daños o perjuicios. En consecuencia, atendidas las consideraciones expuestas, se encuentra acreditado que **CAR S.A.**, infringió lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1º letra d) 12 y 23 de la ley 19.496.

DECIMO: En cuanto a los perjuicios demandados a fojas 26 y 27, es decir, daño emergente y daño moral, no se les dará lugar, por cuanto el actor no estampó montos en la parte petitoria de su demanda civil, ni tampoco acreditó, mediante documentos fidedignos durante el transcurso del juicio, los gastos en que señala habría incurrido y el menoscabo sufrido, a causa de la conducta negligente de **CAR S.A.**

Por otra parte, la demandada **CAR S.A.**, emitió "Certificado de Deuda", de fecha 4 de junio de 2013, acompañado a fojas 87 de autos, en el cual declara que don **ANTONIO ALEJANDRO HERRERA ROJAS**, no registra deuda con esa entidad.

Y vistos las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.

RESUELVO:

EN LO INFRACCIONAL:

- **NO HA LUGAR** a la *excepción de falta de legitimidad activa* opuesta por la denunciada y demandada, a fojas 66, en virtud de lo expuesto en el considerando OCTAVO de esta sentencia.
- **HA LUGAR** a las denuncias infraccionales de fojas 1 y siguientes, y de fojas 26 y siguientes, CONDENASE a **CAR S.A.**, representada para estos efectos por don **ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY**, al pago de una multa de diez (10) Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá pagar dentro del quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del artículo 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio, con costas.

EN LO CIVIL:

- **SE NIEGA LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fojas 26 y siguientes, en virtud de lo expuesto en el considerando DECIMO de este fallo.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE CHURABA

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Subrogante **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**; Autoriza doña **VERONICA RODRIGUEZ DE LOS RIOS**, Secretaria Subrogante del Tribunal.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

HUECHURABA, veintisiete de mayo de dos mil dieciséis.

A petición de la parte denunciante de Sernac, Certifico que la
sentencia de autos, se encuentra ejecutoriada.

Notifíquese.

CAUSA ROL N° 419.208-8



A handwritten signature in black ink, appearing to be "N. J. H." with a large flourish at the end.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

HUECHURABA, veintisiete de mayo de dos mil dieciséis.

Atendiendo el mérito del proceso, despáchese orden de arresto en contra de don ALEJANDRO FIDMAN PIROZANSKY, en su calidad de representante de la denunciada de CAR S.A., por no haber pagado la multa de DIEZ Unidades Tributarias Mensuales, que se le impuso por sentencia definitiva, por "Infracción a la Ley de Protección al Consumidor", en estos autos.

Notifíquese.

CAUSA ROL Nº 419.208-8

[Faint handwritten signature]

[Handwritten signature]

HUECHURABA, 27.05.2016.

Con esta fecha, notifique por carta certificada, la resolución que precede a JUAN CARLOS LUENGO PEREZ - PAULO GARCIA HUIDOBRO.

[Handwritten signature]