

7. ciento sesenta y seis - 148

REGISTRO DE SENTENCIAS  
13 MAR. 2017  
REGION DE ANTOFAGASTA

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
ANTOFAGASTA**

**Antofagasta, a diecisiete días del mes de Marzo del año dos mil dieciséis.**

**VISTOS:**

A fojas 39 y siguientes, don **ULISES HUMBERTO OLMOS LEIVA**, RUT 13.220.359-8, domiciliado en El Litio 31 de esta ciudad, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa "**RIPLEY**" representada legalmente por **RODRIGO BRUZZONE SALGADO**, ambos domiciliados en Arturo Prat 530 de esta ciudad, por haber incurrido en infracción a los artículos 3° letra d, 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al cobrarle compras no realizadas, las que desconoció oportunamente sin que le hubieren dado una solución al reclamo, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 1.522.549 por concepto de daño material, y la suma de \$ 2.000.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 52.-

A fojas 144 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del apoderado del denunciante y demandante y los apoderados de la parte denunciada y demandada rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**a) EN CUANTO A LO INFRAACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que, a fojas 39 y siguientes, don **ULISES HUMBERTO OLMOS LEIVA**, formuló denuncia en contra de la empresa "**RIPLEY**" representada por **RODRIGO BRUZZONE SALGADO**, por infracción a los artículos 3° letra d, 12 y 23 de la Ley 19.496, por cobrarle compras que el desconoció, razón por la cual, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la ley.

**SEGUNDO:** Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que, con fecha 23 de Diciembre del 2014 realizó en tiendas **RIPLEY** sus últimas compras navideñas con la tarjeta de dicha casa comercial, la que olvidó en la caja de la sección hombres de dicha tienda.

Que, con fecha 15 de Enero del 2015 recibió un llamado telefónico del Departamento de Riesgos de **RIPLEY- SANTIAGO** preguntándole si tenía en su poder la tarjeta de crédito y el carné de identidad, instante en que se percató que no tenía su tarjeta. Que, le indicaron que con fecha 9 de Enero del 2015 efectuaron con dicha tarjeta diversas transacciones como compras de productos, avances en efectivo y compra de 2 "gift card", en circunstancias que estas dos últimas requieren de la exhibición de la cédula de identidad; que también le informaron en esa oportunidad que tales operaciones habrían sido efectuadas por algunos vendedores de la tienda, por lo que se le solicitó que presentara un certificado emitido por la empresa en que trabaja dejando constancia de las fechas de sus turnos laborales, dejando constancia en Carabineros. Que al día siguiente, 16 de Enero, concurrió hasta la denunciada con los documentos requeridos para formular el reclamo, y llenó el formulario de "desconocimiento de compra"; que le indicaron que los antecedentes se irían a Santiago y que le rebajarían de su estado de cuenta tales cobros. Que también le señalaron que otros clientes habían sido afectados por la misma situación. Que, con fecha 28 de Enero del 2015 se percató de otras compras en su estado de cuenta por lo que fue a la tienda para realizar el mismo procedimiento desconociendo esas deudas y luego se acercó a la tienda cada 15 días para conocer el estado de su caso, sin obtener respuesta alguna. Con fecha 30 de Abril de 2015 se acercó a **SERNAC**, señalando la denunciada que la respuesta definitiva la darían el 29 de Mayo del 2015, lo que nunca ocurrió que solo ha recibido llamadas del área de cobranza para que se acerque a regularizar su situación. Finalmente detalla las compras que desconoció y que hacen un total de \$ 1.522.549 las que solicita se dejen sin efecto. Agrega que desde esa oportunidad nunca ha usado su tarjeta y que **RIPLEY** siempre reconoció el mal uso que hicieron de su tarjeta por parte de los empleados de ésta.

**TERCERO:** Que, para acreditar su versión, el denunciante y demandante acompaña los siguientes documentos:

A fojas 1, constancia 178/2015 de fecha 15 de Enero del 2015, ante Carabineros de Chile.

A fojas 2, Certificado de Recursos Humanos Minera Escondida, fecha 16 de Enero del 2015, en que deja constancia que trabaja por turnos de siete días.

A fojas 3 a 5 y siguientes, formulario de desconocimiento de compras.

A fojas 6 a 8 formulario de desconocimiento de compras.

Tomo 2  
2/10/16

Mast  
que :

2015

May

inco

con

a)

cua

en

tarj

cor

11

blo

b)

efe

ell

de

co

ge

de

c)

\$

\$

\$

lt

d

c

a

A fojas 9 y siguientes, set de ocho estados de cuenta de tarjeta **RIPLEY** Mastercard Chip de los meses de Diciembre del 2014 a Agosto del 2015, en que se verifica cobro de los montos impugnados.

A fojas 23 y siguientes, set de 3 boletas, fechas 9, 10 y 11 Enero del 2015, en que aparecen parte de las compras no reconocidas.

A fojas 33 a 35 carta reclamo a **SERNAC** de fecha 29 de Abril del 2015.

A fojas 36 y 37 respuesta de la denunciada a **SERNAC** fecha 15 de Mayo del 2015.

A fojas 38 carta de **SERNAC** a la denunciada observando la inconsistencia de la respuesta por no referirse al fondo del asunto.

**CUARTO:** Que, a fojas 63 y siguientes, la denunciada y demandada contesta formulando sus descargos en los siguientes términos:

a) solicita su rechazo negando cada una de las aseveraciones del actor en cuanto a que haya sufrido perjuicio, agregando que el peso de la prueba recae en el denunciante, que no existe obligación de indemnización; que la clave de la tarjeta es deber del demandante guardarla en secreto como lo señala el contrato y reglamento de la tarjeta, que acompaña a los autos y que rola a fojas 116 y siguientes; que las compras se realizaron sin que la tarjeta estuviera bloqueada.

b) Que, de la investigación interna realizada por **CAR** se concluyó que efectivamente las compras no habían sido realizadas por el cliente y que por ello se acogieron los desconocimientos realizados por el actor por lo que se descontó de la cuenta todos aquellos cobros realizados en virtud de las compras desconocidas como también los intereses que estas mismas generaron, por lo que no existe infracción alguna y que por tanto, no procede el daño material y respecto al moral, este debe probarse.

c) Agrega que con fecha 5 de Marzo del 2015 descontó \$ 200.000 más \$ 54.833 por intereses; el 15 de Enero del 2015, descontó \$ 200.000 más \$ 50.853 por intereses. Posteriormente, rebajó \$ 70.960 y en Abril se le rebajó \$ 51.933, y luego se le descontó \$ 3.408 más \$ 298 en Mayo; luego \$ 27.099; luego descontó \$ 916.537 más \$ 165.704 por intereses.

d) Que, el demandante ha hecho uso de su tarjeta de crédito realizando compras por \$ 476.560 que mantiene impaga, y que fueron realizadas con anterioridad a las transacciones desconocidas.

**QUINTO:** Que, para acreditar su versión la denunciada y demandada acompañó a los autos los siguientes documentos:

A fojas 86 y siguientes, set de estado de cuentas correspondiente al período del 5 de Junio del 2014 al 5 de Febrero del 2015 donde se acreditan las compras efectivamente realizadas por el denunciante y demandante de autos.

A fojas 93 y siguientes, set de estados de cuenta tarjeta RIPLEY MASTERCARD CHIP correspondiente al período comprendido entre el 5 de Marzo del 2015 al 5 de Agosto del 2015 donde se acredita la facturación de las compras desconocidas por el denunciante y demandante como asimismo los descuentos efectuados por su representado de los mismos.

A fojas 111 y siguientes, informe platinum emitido por EQUIFAX para acreditar que la contraria no posee documentos impagos y/o protestados a la fecha de emisión de este informe, esto es, al 15 de Marzo del 2016.

A fojas 113 y 114 y siguientes, respuesta oficio del **SERNAC** R2015b334163 fecha 30 de Abril del 2015.-

A fojas 115 copia de pantalla emitida por CAR S.A. donde se acredita la deuda total a pagar por el demandante de fecha 14 de Marzo del 2016.

A fojas 116 y siguientes, contrato y reglamento de crédito tarjeta RIPLEY MASTERCARD CHIP firmado por el denunciante y demandante y sus respectivos anexos.

**SEXTO:** Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto de la denunciante, sería la tipificada en el artículo 3° letra d) de la Ley 19.496 que dispone: "**Artículo 3°: Son derechos y deberes básicos del consumidor. Letra 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**"; el artículo 12 del mismo cuerpo legal que señala: "**Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.**"; como asimismo, la negligencia en la prestación del servicio que contempla el artículo 23 que dispone: "**Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la 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.**"

p. 11

**SEPTIMO:** Que, del cúmulo de los antecedentes y pruebas rendidas por las partes y apreciadas de acuerdo a las reglas de la sana crítica, no cabe sino concluir que efectivamente desde la tarjeta de crédito del denunciante, se efectuaron una serie de compras no realizadas por éste, situación que también reconoce la denunciada y de la cual tomó conocimiento en Enero del 2015, pues fue su propio Departamento de Riesgos quien se contactó con el denunciante alertándolo de lo que estaba ocurriendo.

**OCTAVO:** Que, por ello no se explica y constituye una falta de profesionalismo en la prestación del servicio, el no haber resuelto la denunciada la situación del afectado en un plazo prudente, más cuando todo indicaba incluso, que el fraude o mal uso de esa tarjeta, a mayor abundamiento, provenía de los propios empleados de ésta, pues fue precisamente allí, en donde el denunciante olvidó en una de las cajas, la tarjeta.

**NOVENO:** Que, sin embargo, y no obstante la investigación que frente a los hechos se llevaba a cabo, la denunciada efectuó los cargos correspondiente a las compras desconocidas, generando intereses hasta a lo menos, el mes de Julio del 2015 – como lo demuestran los documentos de fojas 9 a 32 de autos.

**DECIMO:** Que, de los estados de cuenta acompañados en autos, se desprende que el denunciante había efectuado compras durante el año 2014 en 5, 3, 2 y 1 cuotas y otros costos como hospitalización segura, accidentes personales, seguro de vida, las que ascienden a la suma de \$ 299.185 calculadas éstas al estado de pago de Enero del 2015, efectuando los siguientes abonos: A fojas 76 \$ 769, a fojas 77, \$ 80.000, a fojas 80, \$ 88.900, a fojas 81, \$ 71.174, a fojas 82, \$ 46.989, todo lo cual hacen un total de \$ 287.832.

**DECIMO PRIMERO:** Que, atendido al mérito de todo lo anterior, especialmente a los antecedentes aportados por las partes el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara don **ULISES HUMBERTO OLMOS LEIVA**, habiendo incurrido la empresa denunciada **RIPLEY** representada legalmente por don **RODRIGO BRUZZONE SALGADO** en infracción a los artículos 3º letra d, 12 y 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez, que se ha acreditado que las medidas de seguridad de

la denunciada son a lo menos insuficientes actuando con negligencia en la prestación del servicio.

**DECIMO SEGUNDO:** Que, en mérito de lo anterior se acoge el denunciado infraccional de fojas 39 y siguientes, en contra de la empresa **RIPLEY** representada legalmente por don **RODRIGO BRUZZONE SALGADO**.

b) **EN CUANTO A LO CIVIL:**

**DECIMO TERCERO:** Que, a fojas 43 y siguientes, don **ULISES HUMBERTO OLMOS LEIVA** interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **RIPLEY** representada por **RODRIGO BRUZZONE SALGADO**, solicitando que le sean canceladas las sumas de \$ 1.522.549 por daño material, y la suma de \$ 2.000.000 por daño moral.

**DECIMO CUARTO:** Que, la parte demandante acompaña en autos los antecedentes señalados en el considerando Tercero de este fallo, para acreditar los perjuicios.

**DECIMO QUINTO:** Que, en cuanto al daño material pedido y habiéndose finalmente descontado las compras no reconocidas, el Tribunal no lo acoge.

**DECIMO SEXTO:** Que, en cuanto al daño moral pedido, estima este Tribunal que efectivamente la situación vivida por el denunciante por tantos meses, le produjo no sólo molestias importantes sino que aflicciones síquicas, por lo que éste será acogido.

**DECIMO SEPTIMO:** Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido al mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 43 y siguientes, sólo en cuanto al daño moral que fija prudencialmente en la suma de \$ 1.500.000.

**DECIMO OCTAVO:** Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas,

enl  
y e

15  
Pr  
De

entre el mes de Diciembre del 2014, mes anterior al que ocurrieron los hechos, y el mes aquel en que se verifique el pago.

Vistos, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento y Ley 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores,

**SE DECLARA:**

- a) Que, se acoge la denuncia de fojas 39 y siguientes, y se condena a la empresa **RIPLEY** representada por **RODRIGO BRUZZONE SALGADO**, a pagar una multa de **DOCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir los artículos 3° letra d y 23 de la Ley 19.496.- *12 UM.*
- b) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 43 y siguientes, por don **ULISES HUMBERTO OLMOS LEIVA** y se condena a la empresa **RIPLEY**, representada legalmente por don **RODRIGO BRUZZONE SALGADO**, a pagar la suma de \$ 1.500.000, por concepto de daño moral, reajustada en la forma señalada en el considerando Décimo Octavo del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidas entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquella en que se verifique el pago, con costas.
- c) Que, no se acoge el daño material.
- d) Cúmplase en su oportunidad con el artículo 68 bis.

Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio. Anótese, notifíquese personalmente o por cédula. Rol 22.769/15-3



Dictada por *doña Dorama Acevedo Vera*, Juez Titular  
Autorizada por *doña Ingrid Moraga Guajardo*, Secretaria Titular

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*