

1786
Cristóbal
Quirós
y SRS

SANTIAGO, veintitrés de abril de dos mil quince.

VISTOS, QUE:

I.- A fojas 29 y siguientes, con fecha 08 de Julio de 2013, doña CARMEN LUISA VALENCIA ZAPATA, jubilada y KARINA ANDREA CARREÑO VALENCIA, dependiente, ambas domiciliadas en calle El Arroyo N° 100, Condominio El Faro Casa N° 5, comuna de Maipú, interpusieron denuncia infraccional y demanda civil en contra de CAR S.A., representada legalmente por don ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY, no señala profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Huérfanos N° 1052, Interior, Piso 3, comuna de Santiago, por vulneración de los artículos N°s 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en atención a lo siguiente:

A) RESPECTO DE LA DENUNCIANTE CARMEN VALENCIA

ZAPATA: Relata, en síntesis, que con fecha 29 de Noviembre de 2012, recibió un llamado telefónico por parte de un ejecutivo del departamento de protección al cliente de la tienda RIPLEY, comunicándole que se estaban realizando un serie de compras en la Sucursal Crillon Stores Co asociadas a su tarjeta adicional la que abrió a favor de su hija KARINA CARREÑO VALENCIA, respondiéndole al ejecutivo que era imposible que se realizaran dichas transacciones ya que la tarjeta se encontraba en su poder, por lo que le solicitó su bloqueo. En ese momento, explica, se comunica con su hija KARINA y le expone lo sucedido, teniendo como respuesta que ese mismo día (29 de Noviembre), a las 09:23 horas aproximadamente, bloqueó su cédula de identidad ya que días atrás le sustrajeron su porta documentos, donde se encontraban, además de su cédula, la tarjeta de la tienda RIPLEY número de cuenta 6281569122011696.

Producto de esto, con fecha 30 de Noviembre, concurre a la tienda Ripley, sucursal Plaza Oeste, con el fin de bloquear la tarjeta y reclamar respecto a los cargos efectuados en su tarjeta, asignándole a dicho reclamo el N°37098924-1 y que consta en el documento acompañado en otrosí. En ese instante, la tienda establece un plazo de 42 días para lograr esclarecer los hechos denunciados, sin señalarle los pasos a seguir o alguna otra información adicional, por lo que al paso del tiempo la empresa no respondió a su requerimiento y, por lo tanto, realizó uno nuevo con fecha 07 de Diciembre del mismo año, asignándole el N°37248537-1, donde le comunican el mismo plazo señalado anteriormente para su resolución. Como nuevamente no obtuvo respuesta alguna concurrió, por última vez, el día 25 de Marzo de 2013, a la tienda consultándole a una dependiente por los

TERCER JUZGADO DE PAZ
SECRETARÍA
SANTIAGO
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
18 NOV. 2015

1187
 Chab
 O. H. H. H.
 y de

requerimientos presentado, informándole que nuevamente, tendría que presentar un requerimiento ya que los anteriores no habían obtenido resultados, lo que hace y se le asigna el N°39361255-1.

Finalmente, debido a los hechos relatados y a la angustia que acarrearón dichos sucesos, con fecha 29 de Abril concurre al SERNAC a estampar la denuncia y que concluye, en atención a que la requerida tienda informa que los desconocimientos de compras se debe efectuar directamente en los Centros de Servicios ubicados en las Tiendas Comerciales, ya que existen procedimientos y plazos establecidos para su solución, agregando que el requerimiento de la señora VALENCIA de fecha 25 de Marzo de 2013 fue rechazado, debido al análisis de los documentos que indican que las firmas corresponden a la persona adicional, lo que le parece dudoso, toda vez que nunca le notificaron de esa respuesta y que a su hija Karina (denunciante) sí se logró determinar que su firma era disconforme, según lo ya expuesto latamente en el punto A.

B) RESPECTO DE LA DENUNCIANTE KARINA CARREÑO

VALENCIA: Relata, en síntesis, que el día 30 de Noviembre de 2012, concurrió a la sucursal de Ripley ubicada en Mall Plaza Norte, con la finalidad de poder recabar información al respecto de los hechos de autos ya relatados en el párrafo anterior, verificando que con fecha 23 de Noviembre de 2012, se efectuó una serie de compras con cargo a su tarjeta titular RIPLEY, en Costanera Center, por montos de \$42.984.- y \$133.390.-; con fecha 28 de Noviembre, en Constanera Center, por montos de \$19.980 y \$29.980, con fecha 29 de Noviembre, en Salcobrand S.A por un monto de \$8.990. Agrega que le comunicaron que una vez que efectuó el bloqueo de su cédula de identidad con fecha 29 de Noviembre de 2012, a las 09:23 horas, se efectuaron compras con cargo a su tarjeta adicional, en la que la titular es su madre y denunciante Carmen Valencia Zapata, por un monto de \$100.000.- lo que resulta desconcertante ya que sólo su tarjeta personal (N° 6281569122011696) fue la que se extravió y no la adicional que abrió su madre en favor de ella, la que se encuentra en sus manos.

Posteriormente, señala, con fecha 30 de Noviembre de 2012 concurrió al Mall Plaza Norte, a efectuar los desconocimientos de las compras efectuadas en las Tiendas. Sin embargo, no obtiene respuestas de la tienda y con fecha 11 de Enero de 2013, procede a efectuar un siguiente desconocimiento que es aceptado luego que según los propios funcionarios de la casa comercial las firmas de los

SECRETARÍA GENERAL
 TERCER JUZGADO DE FAMILIA
 SANTIAGO
 COPIA FIEL DEL ORIGINAL
 TENIDO A LA VISTA.
 SANTIAGO 18 NOV. 2015

*FLBB
Conto
onibus
y otros*

vouchers de compras eran disconformes con su verdadera firma, agregando que todo lo anterior le produjo un desequilibrio tanto material como familiar, al verse expuesta a realizar una serie de gestiones, a consecuencia del actuar negligente por los actos de los funcionarios competentes en las tiendas comerciales.

II.- Que en el primer otrosí de fojas 29, ambas deducen demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando el pago de \$1.517.970.- por concepto de daño patrimonial, \$460.000.- por los gastos en que ha incurrido en razón de lo acontecido y la suma de \$18.022.030.- por el daño moral causado.

III.- Que, a fojas 106 de autos, se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia de las partes denunciantes y demandantes y de la denunciada y demandada. No se produjo conciliación entre las partes. La denunciante y demandante ratifica sus acciones y la denunciada y demandada contesta, señalando, en síntesis, que se pretende hacer responsable a su representada por los cargos efectuados en la tarjeta, los días 23 y 28 de Noviembre por el supuesto robo de ésta, siendo el caso que la cédula de identidad fue bloqueada con fecha 23 de Noviembre, no así su tarjeta comercial, habiendo un actuar negligente por parte de la contraria y tratando de evitar la responsabilidad que ella contrae, por lo que solicita se desestime la pretensión de la contraria, en virtud de los antecedentes descritos. **No se rindió prueba testimonial.**

Y CONSIDERANDO:

1) Que, la denuncia infraccional se refiere a la posible trasgresión de los artículos N°s 12° y 23° inciso 1° de la Ley Núm. 19.496 en que habría incurrido CAR S.A, en perjuicio de doña CARMEN VALENCIA ZAPATA y KARINA CARREÑO VALENCIA, por la falta de diligencia y descuido en la operaciones realizadas en sus respectivas tarjetas comerciales de la tienda RIPLEY, ya que dichos cargos fueron desconocidos por ambas, producto del uso fraudulento dado por terceros.

2) Que, el artículo N° 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa:

"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción"



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 9 NOV 2015

F109
 Conto
 Ombros
 Jmure

Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

3) Que, el artículo N° 3° inciso 1° letras a) y b), de la Ley N° 19.496, dispone: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos."

4) Que, el artículo N° 12 de la Ley Núm. 19.496 establece que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Por su parte, el inciso primero del artículo N° 23 de la misma ley 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."

5) Que, el artículo N° 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: "Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

6) Que, las partes acompañaron en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) de fojas 4 a 15 formularios de requerimientos ante la tienda RIPLEY, de fecha 30/11/12 y 11/01/13; b) de fojas 16 a 19, copia de formulario N° 1965, de

SECRETARÍA DE FISCALÍA
 SANTIAGO 18 NOV. 2015
 ORIGINAL

1190
Chab
Lacort

fecha 29/04/2013 y carta de respuesta 09/05/2013; c) a fojas 20, copia de comprobante de bloqueo de documentos a nombre de Karina Carreño Valencia, emitido por el Registro Civil, de fecha 29/11/2012; d) de fojas 21 a 25, copia de recepción de denuncia ante la Fiscalía Local Centro de Justicia de Santiago por Carmen Valencia Zapata, de fecha 18/06/2013, e) de fojas 26 a 28, copias de estado de cuentas de Karina Carreño y Carmen Valencia, f) Copia legalizada ante Notario de la tarjeta RIPLEY a nombre de Karina Carreño, de fecha 27/11/2013, g) de fojas 141 a 153, copia de contrato y reglamento de crédito de la tarjeta RIPLEY a nombre de Carmen Valencia Zapata, de fecha 10/06/2010.

7) Que, de los antecedentes y demás elementos probatorios que se han recogido en el proceso, el Tribunal estima probado que en la tarjeta RIPLEY, cuyo titular es doña CARMEN VALENCIA ZAPATA, se cargaron en su adicional, con fecha 29 de Noviembre de dos mil doce, tres compras por montos de \$67.970, \$100.000 y \$350.000, los que arrojan un valor total de \$517.970.-, montos que fueron objetados oportunamente por la actora, según da cuenta el formularios de desconocimientos de fojas 8, por no haberlos autorizado ni consentido ya que fueron terceros los que utilizaron su tarjeta, por lo que al ser víctima de un posible delito de estafa, concurrió a formular una denuncia, según se desprende del documento acompañado a fojas 21 y siguientes.

8) Que lo referido anteriormente, se reafirma con el documento acompañado a fojas 160 que refleja un error en el número de Rut puesto en el voucher de compra, ya que dicha numeración no coincide con el de la persona que firma (KARINA CARREÑO VALENCIA), lo que demuestra una negligencia del vendedor al no cotejar la cédula de identidad de la persona que compraba con lo escrito en el voucher, además de los otros vouchers acompañados en autos, los que fueron emitidos en horas posteriores a la señalada en el certificado de bloqueo de cédula, según documento de fojas 88, lo que haría presumir, al menos, que las compras se efectuaron de forma fraudulenta y no por la persona titular o adicional de la tarjeta.

9) Que, la defensa de la denunciada y demandada CAR S.A arguye que los cargos objetos de autos, son de responsabilidad absoluta de la cliente señorita Karina Carreño Valencia, puesto que sólo bloqueó su cédula de identidad, no así su tarjeta comercial lo que refleja su actuar negligente, sobre todo, en el transcurso del tiempo que dejó pasar entre el robo de su tarjeta y el bloqueo de la misma.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
FEBRERO A LA 18 NOV. 2015
SANTIAGO

1191
 Cito
 lo que
 y no

No obstante, la requerida no aporta prueba o indicio suficiente alguno que permita al suscrito tener por cierta aquella afirmación, siendo improcedente hacer pesar sobre la consumidora Sra. Carreño la carga de probar un hecho negativo, cual es la de no haber realizado ella tal transacción.

10) Que, llama la atención la situación de la denunciante KARINA CARREÑO VALENCIA, quien al desconocer las compras que fueron cargadas en su tarjeta titular, la tienda comercial acoja su requerimiento sin más trámite alguno que los reclamos presentados, según se desprende de su relato en el libelo y respecto de la cliente titular CARMEN VALENCIA ZAPATA no se adoptara la misma decisión, siendo que tenía una directa relación con lo sucedido, lo que refleja un actuar poco amable que tuvo la tienda casa comercial con su cliente que tiene más de 6 años de relación comercial, ya que no tomaron en los 6 años que lleva ligada a la casa comercial, dándole una respuesta tardía al requerimiento presentado.

11) Que, por lo anteriormente expuesto, este sentenciador estima que al no aportar la denunciada y demandada CAR S.A ninguna prueba encaminada a justificar las compras cargadas en la tarjeta adicional de la reclamante VALENCIA - que no es reconocido por ésta - debe presumirse que tal imputación es errónea, incumpliendo en consecuencia el uso de la tarjeta, causando un menoscabo al consumidor, con infracción a los artículos N°s 12° y 23° de la Ley N°19.496, debiendo acogerse la denuncia de autos, aplicando a la requerida la multa que al efecto impone el artículo N° 24° inciso 1° de la misma ley.

12) Que, ahora bien, conforme a la demanda civil de fojas 29 y ss., de autos, las demandantes exigen el pago total de \$20.000.000.- como indemnización de perjuicios y que distingue los daños materiales en la suma de \$460.000.- por concepto de gastos, los daños patrimoniales en la suma de \$1.517.970.- y la suma de \$18.022.030 por los daños morales, señalando como argumento de los mismos, las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado la conducta de la empresa denunciada y demandada, amén de su atención descortés e indiferente en resolver a tiempo la situación objeto de autos, por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten.

13) Que, respecto al daño material reclamado, este juez considera que - conforme a los antecedentes del proceso - estado de



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
 PERDIDA A LA VISTA
 SANTIAGO 18 NOV. 2015

PLP2
Cito
lo mismo
y dos

cuenta de fojas 95 y formularios de desconocimientos de fojas 8 a 11) - la actora Sra. Valencia efectivamente desembolsó de su patrimonio y pagó la suma reclamada de \$517.970 .-, por lo que corresponde, en consecuencia, dar por acreditado dicho perjuicio y que la empresa requerida le restituya dicho monto con los correspondientes reajustes e intereses legales, rechazándose lo solicitado en exceso, por falta de prueba rendida al efecto.

14) Que, respecto a la situación de la demandante CARREÑO VALENCIA, se rechaza lo solicitado, toda vez que del mismo relato en la denuncia de autos se desprende que no se le ha causado un daño material y moral.

15) Que, en cuanto al daño moral alegado, y que consiste en el sufrimiento que provoca la alteración de las condiciones normales de vida del afectado por los hechos infraccionales respectivos, este sentenciador considera que la negligencia con la que actuó la denunciada y demandada en la prestación de los servicios a las demandante Carmen Valencia Zapata, sobre todo en dar una respuesta tardía a los requerimientos presentados según se desprende de los documentos acompañados en autos, necesariamente produce en cualquier persona normal una situación de desazón y desconfianza que merece ser reparada conjuntamente con las molestias inherentes a la tarea de lograr, por la vía del reclamo administrativo o judicial, que sus derechos sean respetados.

En razón de lo expuesto, el daño moral debe ser indemnizado en la suma que el Tribunal prudencialmente fija en este caso en \$500.000.- (quinientos mil), acogiéndose parcialmente la demanda en la suma señalada y rechazándose lo solicitado en exceso por falta de prueba rendida al efecto.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N°s 1º, 2º, 3º inciso 1º letras a) y b), 12, 23, 24, 50 A y 50 B de la Ley N° 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287; y 144 del Código de Procedimiento Civil;

SE RESUELVE:

A) Que, **SE CONDENA** a la parte de CAR S.A, representada legalmente por don ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY, a pagar una multa equivalente a 50 U.T.M. (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en los artículos N°s 12º y 23º de la Ley 19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.



COPIA FIEL DEL ORIGINAL

TENIDO A LA VISTA.

SANTIAGO 19 NOV 2015

SECRETARIO ABOGADO

4193
Cuenta
hechos
y tres

B) Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal de la condenada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

C) Que, **SE ACOGE**, con costas, la demanda civil del primer otrosí de fojas 28 y siguientes, sólo en cuanto se condena a CAR S.A, a pagar a doña CARMEN LUISA VALENCIA ZAPATA, la suma de \$1.017.970.-(un millón diecisiete mil novecientos setenta) reajustados según la variación que experimente el I.P.C. entre los meses de junio de 2013 y el del mes anterior a su total y efectivo pago, y con los intereses corrientes por el mismo período, contados sobre la suma reajustada de la forma señalada, a título de indemnización por los perjuicios materiales y morales sufridos por el segundo a consecuencia de la acción infraccional del primero, desestimándose la acción civil en lo demás, por ausencia de prueba rendida al efecto.

D) Que, una vez cumplido lo ordenado en esta resolución; ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo N° 58 bis de la ley N° 19.496.

DECTADA POR DON HECTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 19 NOV 2015

SECRETARIO ABOGADO



C.A. de Santiago

Santiago, veintinueve de julio de dos mil quince.

A fojas 236: téngase presente.

Vistos:

Se **confirma**, la sentencia dictada el veintitres de abril de dos mil quince, escrita a fojas 186 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Trabajo-menores-p.local-751-2015.

Pronunciada por la Tercera Sala, integrada por los Ministros señor Manuel Antonio Valderrama Rebolledo, señora Gloria Solis Romero y el Abogado Integrante señor Osvaldo Valeri Garcia Rojas.

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

En Santiago, veintinueve de julio de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
LEÍDA A LA VISTA
SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO