

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LAS CONDES

Causa Rol N° 17.384-7-2015

LAS CONDES, primero de junio de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

A fs. 37 y siguientes, doña **Carolina Paz Díaz Sánchez**, periodista, domiciliada en Avenida El Remanso de Chicureo N° 401, condominio La Siembra, casa 43, comuna de Colina, interpone querrela infraccional y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a los artículo 3 letra b) y e) de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de **CAR S.A.**, Rut N° 83.187.800-2, representada conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496 por doña Carolina Pérez Echeverría, ignora profesión u oficio, ambas domiciliadas en calle Huérfanos N° 1.052, piso 3, comuna de Santiago, para que sea condenada a pagar la suma de \$10.640.000, que se desglosa en \$640.000 por concepto de daño emergente, y a \$10.000.000 por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 53 de autos.**

Fundamenta la denuncia señalando que el día 21 de marzo de 2015 se dirigió junto a su familia a la tienda Ripley del Parque Arauco, con el propósito de comprar unas botas a sus hijas Florencia y Agustina. Señala que como utilizan un coche paraguas para gemelos, ingresaron por el piso de la sección mujer y se dirigieron al calzado infantil. Manifiesta que luego de probar el calzado, su esposo, a quien le había dejado encargada la cartera, le solicitó que revisara los documentos debido a la presencia de una pareja con actitudes extrañas; Que, al comprobar que estaba la billetera, celular y cosmetiquero se devolvieron a la casa. Expone que el día 28 de abril recibió la facturación de Ripley por medio de correo electrónico, y al leer el mensaje descubrió que habían efectuado un avance en efectivo el día 21 de marzo de 2015 por un monto de \$560.000. Agrega que los últimos meses no había utilizado la tarjeta por lo que no habían montos facturados hasta entonces.

A fs. 84 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de Díaz Sánchez y del apoderado de CAR S.A., oportunidad en la que se contestan las acciones interpuestas según escrito de contestación que rola a fs. 60 y ss, y se rinde la documental que rola en autos y la parte querellante y demandante solicita designar un perito caligráfico.

A fs. 103 y ss, rola informe caligráfico emitido por la perito María Eugenia Sepúlveda Larenas.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

#### **a) En lo Infraccional:**

**Primero:** Que, la denunciante de Díaz Sánchez fundamenta su denuncia señalando que la denunciada CAR S.A. habría incurrido en infracción a los artículos 3 letra b) y e) de la Ley N° 19.496, debido a que se habría negado reintegrar el monto de \$560.000 de un avance en efectivo realizado por terceros con cargo a su tarjeta Ripley, el día 21 de marzo de 2015, toda vez que el día 28 de abril de 2015, se percató que dentro de su billetera no se encontraban las tarjetas Ripley y Jumbo y su cédula de identidad, las cuales habían sido sustraídas.

**Segundo:** Que, al respecto la parte de CAR S.A., al contestar las acciones interpuestas en su contra argumentó a fs. 60 y ss, que con fecha 28 de octubre de 2011 la demandante contrató con ellos la tarjeta Ripley; que la denunciante señala que con fecha 21 de marzo de 2015 habría sido víctima del robo de sus documentos, entre los cuales se encontraba la tarjeta administrada por la denunciada, y que sólo habría tomado conocimiento de la sustracción el día 28 de abril, cuando recibió el estado de cuenta de la tarjeta Ripley por la suma de \$560.000; que, de conformidad con sus registros la actora se presentó en sus oficinas desconociendo la operación del día 21 de marzo de 2015 en la cual se habría cursado un avance en efectivo de \$560.000 en 12 cuotas de \$58.069, y frente a esta situación se realizaron todos los análisis a fin de detectar el fraude; que, sin perjuicio de ello, se rechazó el desconocimiento alegado toda vez que la transacción se realizó con las validaciones correspondientes, tales

como presencia física de la tarjeta, comprobando identificación y con la firma del cliente. Agrega que la tarjeta cuyo uso es indebido es de exclusiva responsabilidad del cliente. Hace mención a que el desconocimiento de las operaciones que señala la actora como fraudulenta, sólo lo realizó el día 30 de abril de 2015, es decir, más de 30 días después del supuesto robo. Por tanto, al no haber dado aviso en forma oportuna, la tarjeta estaba plenamente en uso a la fecha o data de las operaciones reclamadas. Por último señala que todas las operaciones fueron realizadas mediante el uso físico y presencial de la tarjeta cuya operación es de exclusiva responsabilidad del tarjetahabiente.

**Tercero:** Que, a fin de acreditar sus dichos la parte de Díaz Sánchez, rindió la siguiente prueba documental: 1) A fs. 2, impresión de cartola del Banco Santander de la cuenta corriente de Carolina Díaz Sánchez; 2) A fs. 3, impresión de Estado de Cuenta Ripley; 3) A fs. 4, fotocopia estado de cuenta Ripley; 4) A fs. 5 y 6 detalle tráfico de llamados de Movistar; 5) A fs. 7, fotocopia boleta jumbo de compras realizadas el día 21 de marzo de 2015; 6) A fs. 8 y ss, fotocopia parte denuncia efectuado; 7) A fs. 11, constancia de requerimiento efectuado ante Ripley; 8) A fs. 12 y ss y 65 y ss, formulario por desconocimiento de compras de tarjeta crédito; 9) A fs. 15, fotocopia licencia de conducir; 10) A fs. 16, impresión mensaje de texto; 11) A fs. 17, correo electrónico enviado por Jumbo a la denunciante; 12) A fs. 18, detalle tráfico de llamadas de Movistar; 13) A fs. 19, fotocopia voucher del avance en efectivo realizado el día 21 de marzo de 2015; 14) A fs. 20, documento que coteja ambas firmas; 15) A fs. 21 detalle de tráfico de llamadas; 16) A fs. 22, carta enviada a la línea directa de El Mercurio; 17) A fs. 23 y 24, correo eléctrico enviados entre la denunciante a Mayra Manzur, consultora de gerencia gestión personas de Ripley; 18) A fs. 28, correo enviado por don Sergio Irrarával, subgerente de pagos de Paris; 19) A fs. 29 y ss, impresión digital de publicaciones en Facebook y Twitter; 20) A fs. 34, reclamo formulado ante el Sernac; 21) A fs. 35 y ss, respuesta de Ripley a mediación efectuada por el Sernac; **documentos no objetados por la contraria en autos.**

En tanto la parte de CAR S.A., acompañó los siguientes documentos: 1) A fs. 64, voucher aceptación de cargo; 2) 65 y ss, formulario por desconocimiento de compras de tarjeta crédito; 3) A fs. respuesta de Ripley a mediación efectuada por el

Sernac; 4) A fs. 72 y ss, reclamo interpuesto por la denunciante ante el Sernac; 5) A fs. 74 y ss, documento de los antecedentes de los hechos; 6) A fs. 79 y ss, 5 estados de cuenta de la cuenta de la tarjeta Ripley a nombre de la denunciante; **documentos no objetados por la contraria en autos.**

**Cuarto:** Que, del mérito del proceso resulta ser un hecho controvertido en autos, si el día 21 de marzo de 2015 fueron terceros quienes efectuaron un avance en efectivo desde la tarjeta Ripley de la denunciante Díaz Sánchez consistente en \$560.000, y en caso de ser efectivo lo anterior, si le cabe responsabilidad a Ripley por dicha circunstancia.

**Quinto:** Que, a fin de dilucidar lo anterior, no estaremos a la prueba rendida en autos, en especial, a la documental y al informe pericial que rola a fs. 103 y ss. Que, de la copia del voucher, que da cuenta del avance en efectivo por la suma de \$560.000 realizado el día 21 de marzo de 2015, aparece una firma y un rut que supuestamente pertenecería a la denunciante. Por su parte a fs. 15, aparece una fotocopia simple de la licencia de conducir perteneciente a Carolina Paz Díaz Sánchez, en la cual aparece su firma.

**Sexto:** Que, por su parte, el informe pericial caligráfico que rola a fs. 103 y ss, señala entre sus conclusiones que *“de los antecedentes examinados en esta oportunidad permiten señalar que la firma impugnada trazada en el voucher de aceptación de Cargo CAR S.A., por avance en efectivo de \$560.000, realizado el día 21 de marzo de 2015 a las 16:54 horas, en la sucursal 13, de la tienda Ripley, a nombre de la titular Carolina Díaz Sánchez, es falsa por imitación de las firmas genuinas de esta persona”*.

**Séptimo:** Que, en consecuencia, del mérito de lo expuesto precedentemente, y habiendo quedado acreditado en autos, que la firma efectuada en el avance en efectivo solicitado el día 21 de marzo de 2015 por la suma de \$560.000, no fue realizada por doña Carolina Díaz Sánchez, lleva al Tribunal necesariamente a concluir que fueron terceros, quienes haciéndose pasar por la titular realizaron un avance en efectivo de marras.

**Octavo:** Que, en esas circunstancias y considerando que no se encuentra acreditado que la denunciada hubiese adoptado las medidas de seguridad tendientes a

otorgar las mínimas condiciones de seguridad en la utilización de sus servicios. Y considerando que es ésta precisamente la entidad que cuenta con los medios especializados tanto de tecnología como de protección para proteger la tarjeta de su cliente, y que en la especie, no cumplió con tal obligación y considerando la facultad para apreciar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, es dable concluir que se ha incurrido en infracción al artículo 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496.

**Noveno:** Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la querrela infraccional de fs. 21 y siguientes interpuesta en contra de CAR S.A., representada por Andres Roccatagliata Orsini, según documento que rola a fs. 47 y ss.

**b) En el aspecto civil:**

**Décimo:** Que, teniendo presente la conclusión a que se arribó en lo infraccional del fallo, y constituyendo para el consumidor un derecho irrenunciable el ser indemnizado adecuada y oportunamente de todos los daños materiales sufridos en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, y existiendo, además, relación de causa a efecto entre el hecho infraccional cometido por la demandada y los daños sufridos por el consumidor, corresponde acoger la demanda civil interpuesta a fs. 37 y siguientes en contra de CAR S.A., representada por Andres Roccatagliata Orsini y determinar el monto de las indemnizaciones solicitadas.

**Décimo Primero:** Que, cabe señalar que la parte Camus Saavedra demandó por concepto de daño emergente la suma de \$640.000, correspondiendo a \$560.000 por concepto del avance en efectivo realizado con cargo a su tarjeta y a \$80.000 por concepto de TAG y solicitó la suma de \$10.000.000 por concepto de daño moral.

**Décimo Segundo:** Que, del mérito del proceso, y habiendo quedado establecido que terceros solicitaron un avance en efectivo con cargo a la tarjeta Ripley de la actora y teniendo presente la facultad para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, regula prudencialmente la indemnización que por concepto de daño directo deberá pagar CAR S.A., representada por Andres Roccatagliata Orsini en la suma de \$560.000.

**Décimo Tercero:** Que, en cuanto a lo solicitado por concepto de TAG (\$80.000) cabe señalar que al no haber sido acreditado en autos su monto, procedencia y fundamento del monto solicitado, no ha lugar.

**Décimo Cuarto:** Que, en relación a lo solicitado por la demandante por concepto de daño moral (\$10.000.000), el Tribunal teniendo presente que el daño moral se define como un menoscabo moral consistente en todas las molestias y sufrimientos derivadas del actuar infraccional de la demandada, traduciéndose ello en una modificación a las condiciones normales vida y que en el caso de autos no aparece que la conducta de la denunciada pudiese originar una situación de tal magnitud, rechaza lo solicitado por dicho concepto. Asimismo, se debe tener presente que en reiteradas oportunidades la Ilustrísima Corte de Apelaciones ha señalado que el daño moral debe ser acreditado, lo que no ocurrió en la especie, ya que el demandante no rindió prueba alguna para acreditar el supuesto daño moral sufrido.

**Décimo Quinto:** Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, la indemnización señalada del presente fallo deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de enero de 2015, mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción; y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 12, 23, 27, 28, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que, se acoge la querrela interpuesta a fs. 37 y ss y se **condena** a CAR S.A., representada legalmente por Andres Roccatagliata Orsini, a pagar una multa de **10 UTM**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

b) Que, se **acoge** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 37 y ss. por doña Carolina Paz Díaz Sánchez en contra de CAR S.A., representada legalmente por Andres Roccatagliata Orsini., y se le condena al pago de una

indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$560.000**, reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo quinto del presente fallo, con costas.

**DESPACHESE**, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.

**Dictada por doña: Ana María Toledo Díaz. Jueza Subrogante.**

**María Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.**