

Querrela junio 94,

3215-2017

Valdivia, treinta de Junio de dos mil diecisiete.-

VISTOS

A fs.1 rola querrela infraccional y demanda civil deducidas por ARTURO DANIEL MARTINEZ GUZMAN, guardia de seguridad, domiciliado en Máfil, Psje. Francisco Taladriz 328, en contra de TARJETAS RIPLEY CAR S.A. representada por su Sub Gerente Financiero, DANIEL CARRASCO, ignora otro apellido y profesión, ambas con domiciliado en Valdivia, calle Arauco 561, debido a que el 03 de Febrero de 2017 se efectuó un cargo en su tarjeta Ripley por \$590.000 que correspondía según le señalaron a un avance con giro diferido, el que él no solicitó; agrega que recuerda que el 03 de Febrero de 2017 recibió un llamado telefónico por el que un desconocido le pedía que le devolviera \$590.000 que había depositado en su cuenta RUT, por error, al revisar su cuenta vio que efectivamente tenía un depósito por \$590.000, por lo que procedió a efectuar un depósito por \$580.000 en la cuenta de Francisco Rodríguez Farfán, posteriormente comprobó que los \$590.000 provenían de un avance en efectivo hecho por un desconocido a través de internet, por lo que procedió a impugnar esa transacción, pero se le indicó que esta era válida, misma respuesta que la querellada y demandada diera posteriormente al Sernac; por ello estimando que la querellada actuó negligentemente al no adoptar las medidas de resguardo que le impone el contrato, que no tiene tarjetas adicionales, que no tiene clave de internet, y que jamás ha hecho avances en efectivo a través de internet por desconocer como se hacen, y a pagarle \$250.000 por concepto de daño moral, con lo que infringió lo dispuesto por los arts.3 a) y d), 12 y 23 de la Ley 19.496, pide que se condene a la querellada al máximo de las multas contempladas en la ley 19.496; la anulación de la deuda impugnada, mas intereses, gastos de mantención y otros derivados de la misma deuda, y a pagar las costas de la causa.

A fs.18 Bernardo Andrés Aedo Cerna, abogado, domiciliado en Valdivia, calle Arauco 561, por CAR S.A., empresa relacionada al holding Ripley, representada por Alejandro Fridman Pirozanski, ingeniero comercial, ambos con domicilio en la

ciudad y comuna de Santiago, calle Huérfanos 1052, tercer piso interior declara que recabará la información pertinente para dar respuesta en la audiencia que se fije al efecto.

A fs.56 Lorena Valentina Bustamante Núñez, Directora Regional y como tal en representación del Servicio Nacional del Consumidor, Región de los Ríos, ambos con domicilio en Valdivia, calle Arauco 371, se hizo parte en la causa con los mismos fundamentos esgrimidos por el consumidor querellante y demandante.

A fs.89 se llevó a efecto el comparendo de rigor con la asistencia de las partes, llamadas a conciliación, esta no se produce, se rindió la prueba que rola en autos.

CONSIDERANDO:

Respecto de la diligencia solicitada:

PRIMERO: Que no se hará lugar a la diligencia solicitada, por estimarse innecesaria, toda vez que la existencia de la investigación, que consta de los documentos agregados a fs.47 y 52, se refiere a un presunto delito de estafa, cometido por un tercero que no es parte en esta causa, en perjuicio de Arturo Martínez Guzmán lo que no afecta a la relación comercial existente entre el actor y la querellada y demandada de autos, entre las que existe una relación de proveedor a consumidor, consecuentemente la materia de esta causa es determinar el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones contraídas contractualmente por las partes de este juicio y determinar la existencia o inexistencia de alguna infracción a lo dispuesto por la Ley 19.496.

En lo infraccional:

SEGUNDO: Que Arturo Daniel Martínez Guzmán interpuso una querrela infraccional en contra de TARJETAS RIPLEY CAR S.A. representada por su sub gerente financiero, debido a que a que el 03 de Febrero de 2017 se efectuó un cargo en su tarjeta Ripley por \$590.000 que correspondía según le señalaron a un avance con giro diferido, el que él no solicitó; agrega que recuerda que el 03 de Febrero de 2017 recibió un llamado telefónico por el que un desconocido le pedía que le devolviera \$590.000 que había depositado en su cuenta RUT, por error, al

revisar su cuenta vio que efectivamente tenía un depósito por \$590.000, por lo que procedió a efectuar un depósito por \$580.000 en la cuenta de Francisco Rodríguez Farfán, posteriormente comprobó que los \$590.000 provenían de un avance en efectivo hecho por un desconocido a través de internet, por lo que procedió a impugnar esa transacción, pero se le indicó que esta era válida, misma respuesta que la querellada y demandada diera posteriormente al Sernac; por ello estimando que la querellada actuó negligentemente al no adoptar las medidas de resguardo que le impone el contrato, que no tiene tarjetas adicionales, que no tiene clave de internet, y que jamás ha hecho avances en efectivo a través de internet por desconocer como se hacen, con lo que infringió lo dispuesto por los arts.3 a) y d), 12 y 23 de la Ley 19.496, pide que se condene a la querellada al máximo de las multas contempladas en la ley 19.496; la anulación de la deuda impugnada, más intereses, gastos de mantención y otros derivados de la misma deuda, y a pagar las costas de la causa.

TERCERO: Que Bernardo Andrés Aedo Cerna, abogado, domiciliado en Valdivia, calle Arauco 561, por CAR S.A., empresa relacionada al holding Ripley, representada por Alejandro Fridman Pirozanski, ingeniero comercial, ambos con domicilio en la ciudad y comuna de Santiago, calle Huérfanos 1052, tercer piso interior declara que recabará la información pertinente para dar respuesta en la audiencia que se fije al efecto.

CUARTO: Que efectuando descargos en lo infraccional, la querellada pide que se desestime la denuncia debido a que: 1.- la transacción o avance en efectivo se hizo por internet, y para ello debe introducirse: a) el número completo de la tarjeta y su fecha de vencimiento, lo que está impreso en la tarjeta y, b) adicionalmente de se debe ingresar el código de 4 dígitos de uso exclusivo, confidencial, secreto, personal e intransferible, el que es de exclusiva responsabilidad del tarjetahabiente; 2.- el actor dice que no le han hurtado, robado o ha extraviado la tarjeta; 3.- que también reconoce que el avance realizado fue depositado en su cuenta bancaria personal; que de acuerdo con lo dispuesto por la ley 20.009,

en el caso de que el actor hubiere extraviado su tarjeta o le hubiere sido hurtada o robada, debió dar aviso al emisor de la tarjeta para que fuere bloqueada, aviso que tampoco dio; 4.- que no se ha infringido el art.3 a) de la Ley 19.496, pues no se le afectó la libre elección, ni el art.3 d) ya que no se afectó la seguridad ni se dejó de evitar riesgos al consumidor ya que para operar la tarjeta vía internet se debe incluir el número completo de la tarjeta y su fecha de vencimiento, impresas en la tarjeta e incluir una clave de conocimiento exclusivo del titular; 5.- que tampoco se infringió el art.12 ya que el actor no señala como pudieron incumplirse los términos del contrato; 6.- que tampoco se infringió el art.23 ya que no pudo haber negligencia de parte de la querellada, debido a que estando la tarjeta habilitada se cursó el avance, siendo el querellado el único responsable de la seguridad en el uso de la tarjeta.

QUINTO: Que se desestimarán los documentos agregados de fs.8 a fs.14, de fs.37 a fs.45, de fs.48 a fs.51 y de fs.53 a fs. 55 por tratarse de fotocopias simples de documentos en los que no puede establecerse quien los emite y tampoco han sido reconocidos ante el Tribunal, por sus otorgantes, lo que impide considerarlos como prueba ni como base para una presunción que permita resolver el presente litigio.

SEXTO: Que respecto de lo infraccional no existen en autos otros antecedentes que ponderar, por lo que estudiados los antecedentes de acuerdo con las normas de la sana crítica, no se hará lugar a querrela de autos, por no haber acreditado el actor que el dinero que se giró desde su tarjeta de crédito, como avance en dinero, y que fuera depositado en su cuenta bancaria, pudiere ser hecho sin que quien lo hiciera tuviera en su poder la tarjeta de crédito Y la clave secreta que solo debe ser conocida por el titular de la tarjeta, es decir, el querellante y demandante de autos.

En lo indemnizatorio:

SEPTIMO: Que con el mérito de lo razonado en los considerandos que anteceden, se hace innecesario analizar la prueba y peticiones deducidas en el libelo indemnizatorio.

Lorena Bustamante

LORENA BUSTAMANTE N.

19.07.17

Valdivia, veinte de octubre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Atendido lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley 18.287 y 227 del Código de Procedimiento Civil, se **CONFIRMA** la sentencia definitiva apelada de treinta de junio de dos mil diecisiete, escrita de fojas 91 a 93.

Regístrese y devuélvase.

Rol 219 – 2017 CRI.



Pronunciada por la **PRIMERA SALA**, Ministro Sr. **JUAN IGNACIO CORREA ROSADO**, Ministro Sr. **CARLOS IVÁN GUTIÉRREZ ZAVALA** y Abogado Integrante Sr. **JUAN ANDRÉS VARAS BRAUN**. Autoriza la Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.

En Valdivia, veinte de octubre de dos mil diecisiete, notifiqué por el estado diario la resolución precedente. Ana María León Espejo, Secretaria Titular.



REGISTRO DE INMIGRACION
MAY 19 1964
REGION DE LOS RIOS

Juan Ignacio Correa Rosado
Ministro
Fecha: 20/10/2017 13:40:52

Carlos Ivan Gutierrez Zavala
Ministro
Fecha: 20/10/2017 13:40:53

Juan Andres Varas Braun
Abogado
Fecha: 20/10/2017 13:40:53





Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Valdivia integrada por los Ministros (as) Juan Ignacio Correa R., Carlos Ivan Gutierrez Z. y Abogado Integrante Juan Andres Varas B. Valdivia, veinte de octubre de dos mil diecisiete.

En Valdivia, a veinte de octubre de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

