



MUNICIPALIDAD
Rancagua

2° Juzgado de Policía Local de Rancagua

14 JUN. 2015

Rancagua, seis de enero de dos mil dieciséis.

ROL: 154.524

SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR
Cáceres N° 5 - A
RANCAGUA - CHILE
N° 720

16:15

VISTOS.

Que a fojas 25 de autos, se dedujo Denuncia Infraccional sobre infracción a la Ley 19.496 por don Mauricio Retamal Granadino, Director Regional del SERNAC, en contra de Tarjetas Ripley Car S.A., Rut N° 83.187.800-2 representada legalmente por don Rubén Martínez Encina, todos con domicilio en calle José Domingo Mujica 490 de la ciudad de Rancagua

Que, a Fojas 54 el tribunal tiene por interpuesta denuncia por infracción a la Ley 19.496.

A fojas 50 doña Paola Erica Vera Martínez, deduce demanda civil de indemnización de Perjuicios en contra de Ripley Car, Rut N° 83.187.800-2 representada legalmente por don Rubén Martínez Encina, todos con domicilio en calle José Domingo Mujica 490 de la ciudad de Rancagua.

A fojas 68 de autos de lleva afecto comparendo de contestación, conciliación y prueba. Comparece doña Bárbara Contreras Cáceres, abogado en representación de SERNAC, junto al habilitado de derecho Matías Gómez Sepúlveda, quienes ratifican la denuncia. Además, comparece doña Paola Erica Vera Martínez demandante de autos quien ratifica la demanda civil de indemnización de perjuicio y por la otra parte comparece don Rodrigo Soto Maturana, abogado en representación de la Ripley Car S.A. El Tribunal llama a conciliación y esta no se produce. Prueba documental se rinde la denunciante y demandante. Prueba testimonial se rinde por la demandante. Se solicita antecedentes de causa penal ante Fiscalía por los hechos denunciados.

A fojas 76 se acompaña antecedentes de investigación penal ante Fiscalía de Rancagua.

A fojas 109; cítese a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

En cuanto a la tacha.

PRIMERO: Que, a fojas 71 la parte denunciada y demandada tacha la declaración del testigo Luis Alvares Bravo por considerar que concurre en su contra la tacha contenida en el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil estos que el testigo carece de la imparcialidad necesaria para declarar en autos, puesto que lo afectaría producto de su declaraciones, de una clara enemistad respecto del empresa denunciada. Dicha tacha se le concedió traslado siendo evacuado por la contraria quien manifestó que en base a lo que dispone el artículo 14 dela Ley 18.287 que la prueba debe ser evaluada según las normas de la sana crítica y no según los normas reguladoras de la prueba del Procedimiento Ordinario Civil. El tribunal en base a esto último rechazara la tacha atendido el fundamento legal esgrimido.

En cuanto a lo infracción.

SEGUNDO: Que, en cuanto al fondo y para determinar la existencia de los hechos denunciados, y a su vez la procedencia de la aplicación de dicha normativa a ellos, y luego la concurrencia de alguna infracción a la ley 19.496 en tales hechos; y finalmente la responsabilidad de esta naturaleza allí generada, el tribunal cuenta con la prueba rendida por las partes y consistente en documentos agregados a los autos en el comparendo de rigor a fojas 68 más los antecedentes aportados por la Fiscalía a fojas 76.



Ciudad de Héroos

www.rancagua.cl



2° Juzgado de Policía Local de Rancagua

TERCERO: Que, conforme a los medios de prueba agregados al proceso, este sentenciador no puede, bajo la óptica de la sana crítica, llegar a la convicción acerca de la efectividad de los hechos denunciados en cuanto a su acaecimiento y circunstancias. Así, no hay en autos prueba suficiente, acerca del supuesto delito de hurto en perjuicio de doña Paola Vera Martínez, ni menos por ello tener por efectivo sobre que especies se habría producido tal delito. Cabe señalar además, que la denunciante no aportó antecedente alguno para tener por efectivo el hecho del bloqueo de la tarjeta, aunque si lo reconoce la denunciada, pero que tal bloqueo se habría realizado con posterioridad al uso de la tarjeta.

CUARTO: Que, la denunciante de autos, también desconoce la firma puesta en el comprobante de pago agregado a fojas uno, pero sin aportar medios de prueba alguno para así acreditarlo, debiendo además, consignarse que solicitó peritaje caligráfico, pero tal prueba no fue rendida.

QUINTO: Que así las cosas y ante la clara insuficiencia de la prueba rendida, no resulta posible a este sentenciador adquirir convicción necesaria acerca de la veracidad de los hechos en que se funda la denuncia de fojas 25 y menos aún para ello la efectividad de las infracciones a la Ley 19.496 que pretende, motivo por el cual se le absolverá a Tarjetas Ripley SA. conforme se analizara en la resolutive del fallo.

En cuanto a lo Civil

SEXTO: Que a fojas 50 la demandante doña Paola Erica Vera Martínez dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Ripley Car, Rut N° 83.187.800-2 representada legalmente por don Rubén Martínez Encina, todos con domicilio en calle José Domingo Mujica 490 de la ciudad de Rancagua a objeto que fuera condenada al pago por los rubros y sumas que detalla, acción a la que no se le dará lugar conforme a lo razonado.

SEPTIMO: Que de conformidad con los artículos 1.698 del Código Civil incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o estas”

Y VISTO, lo dispuesto en los artículos 1,3,4,10,14,16,19,20, y demás pertinentes de la Ley 18.287; artículos 1,3,4,12,23,24,28,29,30,31,32,33,34,35,36,50 y siguientes de la Ley 19.496;

SE DECLARA:

I. En cuanto a lo Infraccional.

A.- Que se absuelve a de Ripley Car, Rut N° 83.187.800-2 representada legalmente por don Rubén Martínez Encina, todos con domicilio en calle José Domingo Mujica 490 de la ciudad de Rancagua, de toda responsabilidad en la materia de autos.

II.- En cuanto a la Demanda Civil.

A) Que, no se hace lugar a la demanda Civil Indemnizatoria deducida por doña Paola Erica Vera Martínez en contra de Ripley Car, Rut N° 83.187.800-2 representada legalmente por don Rubén Martínez Encina.

B) Que no se condena en costas a la parte demandante, por considerar que tuvo motivo plausible para demandar.

Notifíquese, cúmplase, al Servicio Nacional del Consumidor SERNAC VI Región de la presente sentencia, remítase copia, cúmplase y archívese en su oportunidad.





Municipalidad de
Rancagua

2° Juzgado de Policía Local de Rancagua

Sentencia dictada por don **MANUEL E. ZUÑIGA PIÑA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Rancagua. Autoriza doña **SANDRA REYES CAÑETE**, Secretaria (S).

MZP/SRC/CSD

S. Reyes Cañete



07 ABR 2016

S. Reyes Cañete
07 ABR 2016

Rancagua, once de agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus motivos tercero, cuarto y quinto, que se eliminan. Asimismo, en el considerando segundo se corrige la expresión "comprendo" por "comparendo".

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

1.- Se ha alzado en apelación el Servicio Nacional del Consumidor instando por la revocación de la sentencia de primer grado en aquella parte que absolvió a empresa Car S.A. de la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, solicitando se declare que se ha incurrido en infracción a los artículos 3, 12 y 23 de dicha normativa, sancionándosele al máximo de las multas estipulado para ello.

2.- A diferencia de lo que afirma el juez de base, para esta Corte se encuentra debidamente acreditado que la señora Paola Erica Vera Martínez, tarjetahabiente y cliente de Car S.A., fue víctima el día 23 de abril de 2014, a las 13:30 horas aproximadamente, del hurto de su tarjeta de crédito, emitida y administrada por la empresa mencionada, mientras se encontraba en el Local Mcdonald's de esta ciudad ubicado en la Avenida Manuel Rodríguez, dando cuenta de ello el Parte Policial N° 01326, de igual fecha (fojas 97); el Anexo N° 1, consistente en la declaración voluntaria de la víctima de fecha 28 de mayo de 2014, en que se ratifica los términos de la denuncia (fojas 84); el Anexo N° 5, de 14 de junio de 2014, consistente en la ampliación de la declaración de la señora Vera Martínez en que aporta antecedentes al Ministerio Público (fojas 89); y el Registro de Declaración ante la Fiscalía de Rancagua, de 31 de julio de 2014, en que ratifica su dichos antes Carabineros y PDI (fojas 78), todos antecedentes, que apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, en especial, su vertiente de máximas de la experiencia, permiten aseverar la ocurrencia del hecho denunciado, pues la víctima no sólo se acercó a la unidad policial para dar cuenta del suceso que le afectó inmediatamente de ocurrido éste, sino que, además, mantuvo su versión en el tiempo lo que permite sostener la verosimilitud de su relato, no habiendo antecedente objetivo alguno que autorice concluir que estamos en presencia de una versión irreal; por el contrario su relato fue coherente y consistente y persistente. Ahora, si la investigación penal que se inició consecuencia de esta denuncia no contó con los antecedentes suficientes para el éxito de la acción penal, como da cuenta el Informe Policial N° 1860, de 24 de junio de 2014 (fojas 58), no da pie para concluir la inexistencia del hecho y menos descartar las responsabilidades que a la luz de tales circunstancias se originen en el contexto de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

3.- Dicho lo anterior, corresponde determinar si a la denunciada le cabe alguna responsabilidad por el uso indebido o fraudulento de la tarjeta de crédito de



HFFSCCHQXF

la señora Vera Martínez con posterioridad a su sustracción, específicamente, al avance en efectivo presencial por la suma de \$480.000 desde la Sucursal N° 32 de la empresa, a través de la ejecutiva Camila Ovalle, ocurrido a las 14:35 horas del día 23 de abril de 2014, según los datos consignados en el respectivo voucher o comprobante de giro, cuya copia se encuentra aportada a fojas 1, 35 y 94.

4.- Pues bien, claro es que, conforme a los artículos 2º, 3º y 4º de la Ley N° 20.009, comunicada a la entidad emisora (institución financiera o casa comercial) la pérdida o sustracción de la tarjeta de crédito, ésta deberá ser bloqueada de inmediato y el emisor se hará responsable de su uso indebido a partir de dicha comunicación, pudiendo exonerar su responsabilidad acreditando que la tarjeta fue operada por el tarjetahabiente titular o los adicionales autorizados por él.

5.- Sin embargo, de la lectura de las disposiciones citadas en caso alguno se podría concluir que se ha establecido una eximente de responsabilidad de la entidad emisora para aquellos usos fraudulentos verificados, precisamente, entre la ocurrencia de la sustracción o extravío y su comunicación, como es la situación que acontece en la especie. Para dilucidar esta cuestión es imprescindible considerar que el funcionamiento de las tarjetas de crédito y/o débito como instrumento de pago que facilitan el flujo de los bienes y servicios, constituyen en la actualidad un soporte vital para el funcionamiento de una economía de consumo, por cierto compleja, que involucra a varios actores (entidad emisora, tarjetahabiente, comercios asociados, entes reguladores), diversas relaciones jurídicas y diferentes obligaciones y responsabilidades, cuyo correcto desenvolvimiento requiere de la confianza de éstos y ciertas condiciones mínimas de seguridad. También, cabe anotar que estamos en presencia de una actividad económica global que diariamente compromete un sinnúmero de transacciones presenciales y a distancia que conllevan un riesgo asociado, cual es el uso ilegítimo o indebido de las tarjetas en caso de extravío, hurto, robo, clonación, duplicación, falsificación, etc.

6.- En el contexto descrito, cabe concluir que la usuaria del sistema ha tenido un comportamiento diligente, pues habiendo sido víctima de un ilícito, denuncia de inmediato lo sucedido a la autoridad policial y luego comunica el hecho a la denunciada para el bloqueo de su tarjeta, lo que impide hacerla responsable del uso indebido de la misma, aún en el tiempo que media entre la ocurrencia del delito y su comunicación a la entidad emisora; más todavía, cuando Car S.A. no aportó ningún antecedente que demuestre que la tarjetahabiente tuvo un comportamiento negligente en el cuidado o custodia de su tarjeta.



HFFSCCHQXF

7.- Por otro lado, la denunciada sólo se ha limitado a afirmar –según se lee en el comparendo de estilo- que el avance en efectivo se *“habría realizado por la clienta, toda vez que al giro solicitado se exhibió la respectiva tarjeta de crédito Ripley junto con la cédula de identidad firmándose el respectivo Boucher (sic) con una firma a lo menos similar”*, empero no allegó prueba alguna que acreditara el cumplimiento de su obligación de comprobar la identidad de la titular de la tarjeta, sin lugar a dudas unas de las obligaciones esenciales que recae sobre ella. Señalar por de pronto que, desde el punto de vista de la física y su principio de exclusión que impide estar en dos lugares al mismo tiempo, resulta imposible que la víctima Vera Martínez estuviera, según se lee en el Parte Policial N° 01326, a las 14:30 horas del día 23 de abril de 2014 realizando la denuncia del hurto en la Primera Comisaría de Rancagua y prácticamente en el mismo momento, a las 14:35, solicitando un avance en efectivo, según da cuenta el recibo de aceptación de cargo. Ante la evidencia anterior, ninguna relevancia tenía el fallido peritaje caligráfico solicitado por la propia víctima a la firma estampada en el recibo de avance de dinero, pues el quid de la cuestión radicaba en determinar, según se ha dicho, si la institución comercial cumplió o no con sus deberes de prestar un servicio seguro en la gestión de la tarjeta de crédito .

8.- Asimismo, no debe perderse de vista que la denunciada en su calidad de entidad gestora de la tarjeta de crédito le asiste una responsabilidad especial en dotar al sistema de ciertas condiciones mínimas de seguridad, dado su condición de comerciante profesional y conocimiento técnico que debe tener del negocio que administra, razón por la cual a ella correspondía acreditar, conforme la regla general que rige en material contractual y conforme los principios que rigen el Derecho del Consumidor, el cumplimiento diligente de su deber de verificar la identidad del titular de la tarjeta de crédito al momento preciso de realizarse el avance en efectivo por la suma ya indicada desde una de sus sucursales y en presencia de una de sus ejecutivas, lo que no ha hecho de modo alguno. No ha dado cuenta de cuáles son los protocolos internos establecidos para estos efectos, qué instrucciones o capacitaciones se ha otorgado a sus dependientes, qué medidas de seguridad se han implementado en su oficinas (registros, video gráficos, soporte digital de huella dactilar, etc.), ni siquiera ofreció como testimonial a la ejecutiva que gestionó el avance en efectivo y cuyo nombre se encuentra registrado en el respectivo cupón.

9.- Así las cosas, resulta meridianamente claro que la empresa denunciada no ha cumplido con una de las obligaciones que impone la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, cual es la de suministrar un servicio seguro, incurriendo en la infracción consagrada en el artículo 23 del referido texto legal que expresamente señala que: *“Comete infracción a las disposiciones de la*



HFFSCCHQXF

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, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”, vulnerándose, en consecuencia, uno de los derechos elementales que asiste a los consumidores, consagrado en el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496, que dice que son derechos básicos del consumidor: “La seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;” razón por la cual será sancionada en conformidad al artículo 24 inciso 1° de la mencionada ley, según se dirá en lo resolutivo.

Por estas consideraciones, disposiciones legales citadas, y en conformidad a lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de las Ley N° 18.287, se declara:

I.- Que **SE REVOCA, en lo apelado**, la sentencia de 06 de enero de 2016, dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Rancagua, que rola a fojas 113 y siguientes, en cuanto absolvió a la empresa Car S.A. de la denuncia infraccional presentada en su contra por el Servicio Nacional del Consumidor.

II.- Que, consecuencia de lo anterior, se declara que Car S.A. ha incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, en especial al no haber cumplido su obligación de prestar un servicio seguro en la gestión de la tarjeta de crédito a su clienta y tarjetahabiente doña Paola Erica Vera Martínez en la operación de avance en efectivo realizada el día 23 de abril de 2014.

III.- Que se impone a la empresa denunciada una multa ascendente a diez Unidades Tributarias Mensuales (10 UTM).

IV.- Que se confirma en todo lo demás la sentencia apelada.

V.- No se condena a la denunciada a las costas de la instancia por haber tenido motivo plausible para litigar.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

Redacción del abogado integrante, abogado señor Álvaro Barría Chateau.

Rol I. Corte N° 135-2016 Policía Local.

Jorge Luis Fernandez Stevenson
Ministro
Fecha: 11/08/2017 11:05:37

Marcelo Francisco Albornoz Troncoso
Ministro
Fecha: 11/08/2017 11:05:38



HFFSCCHQXF

Alvaro Eduardo Barria Chateu
Abogado
Fecha: 11/08/2017 13:25:54

Hernan Carlos Gonzalez Muñoz
MINISTRO DE FE
Fecha: 11/08/2017 13:33:59



HFFSCCHQXF

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Rancagua integrada por los Ministros (as) Jorge Fernandez S., Marcelo Francisco Alborno T. y Abogado Integrante Alvaro Barria C. Rancagua, once de agosto de dos mil diecisiete.

En Rancagua, a once de agosto de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



HFFSCCHQXF

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
Durante el período del 14 de mayo de 2017 al 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y Antártica Chilena sumar 1 hora. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas.