



NOVENTA 90

ROL: N° 6533-2015/CMA

Talca, a once de mayo de dos mil dieciséis.

VISTO Y CONSIDERAR

*Causas para
informar
SERNAC*

PRIMERO. Que, a foje Servicio Nacional de RIPLEY CAR S.A., Rut N 3, Santiago, represent infracción a los artículo

onal deducida por el 7 contra de TARJETA érfanos N° 1052, piso ERRÍA, por incurrir en

SEGUNDO. Que, en lo f la denunciada habría derechos de los consu que la consumidora efe se encuentra totalmen

ó conocimiento que e protección de los os por una deuda proveedor, pero que

incluyó en el boletín comercial (DICOM) a la consumidora injustamente. Agrega que debido a estos hechos con fecha 24 de agosto de 2015 fue recepcionado por SERNAC el reclamo interpuesto por doña MARGARITA ANDRADE JARA, Cédula Nacional de Identidad N° 8.509.765-2, en donde ella expuso "Hice una compra con la tarjeta, la cual cancelé de inmediato, Por esta compra estoy morosa. Hice los reclamos correspondientes, no se me informó del hecho".

Los a estos cobros, la empresa

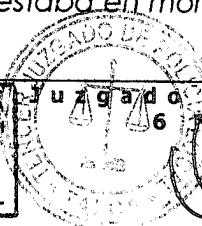
SERNAC relató asimismo que la denunciada, evacuando el traslado conferido por dicho servicio, explicó que la situación se produjo debido a que la Sra. Andrade Jara, realizó el cambio de Tarjeta Ripley a Master Card Ripley el día 25 de octubre de 2014, realizando el mismo día una transacción, con su tarjeta Master Card Ripley por \$10.980, en una sola cuota, que pagó ese mismo día, y por un "involuntario error operativo" dicho monto se abonó a la tarjeta Ripley tradicional, quedando con un saldo a favor. El monto de la cuota, quedó pendiente de pago en la tarjeta Master Card, generando cargos asociados, provocando que su deuda fuera traspasada a castigo con fecha 31 de agosto de 2015, pero que dicha situación sería regularizada en un plazo de 7 días hábiles, dejando ambas cuentas en \$0, ofreciendo las disculpas correspondientes por inconvenientes ocasionados.

TERCERO. Que, SERNAC sostuvo que "la conducta de la empresa denunciada es una evidente infracción a la Ley N° 19.496, y en especial a los artículos 3 literal b), e) y 12 de la citada ley".

La denunciante transcribió en su libelo las disposiciones aludidas, las que entiende vulneradas por el proveedor, argumentando lo siguiente:

En cuanto al artículo 3 letra b): "la conducta descrita en los hechos de esta denuncia implica un actuar negligente de la denunciada, por la falta de información veraz sobre las condiciones de la contratación y otras características relevantes, la consumidora se enteró por cuenta propia, mientras realizaba otro tipo de trámites, que estaba en mora respecto de la deuda que pagó el mismo

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
11 MAY 2016
TALCA es de



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
Presente es copia fiel de su original
22 MAR. 2017 de de



NOVENTA Y UNO 91

día que la contrajo. Y es más llegó a ser publicada en el boletín comercial (DICOM) conociendo SS., todos los perjuicios que eso conlleva".

En relación al artículo 3 letra e): "El proveedor de los servicios en este caso Tarjeta Ripley CAR S.A., debe reparar los daños materiales, es decir los cobros indebidos por una transacción totalmente pagada, cuyo pago se encuentra acreditado, y también los daños morales y materiales a la vez, como lo es el hecho de ser incluida en el boletín comercial (DICOM), frente a lo cual la consumidora ve coartada su libertad de poder contratar con otros proveedores, debido a que en el sistema aparece como una compradora morosa e incumplidora de las obligaciones contractuales".

Respecto a la infracción al artículo 12: "El proveedor no respeta los términos, condiciones ni modalidades que se le ofrecen a la Sra. Andrade Jara, ya que ella realizó una compra bajo las condiciones contractuales normales para hacerlo en su calidad de consumidora, la que pagó de inmediato para evitar cobros posteriores y caer en mora por cualquier circunstancia, por tanto la empresa no tenía motivo alguno para seguir realizando cobros a la consumidora y menos incluirla a DICOM, con todo lo que eso conlleva".

La sanción solicitada por la denunciante en virtud de las referidas infracciones asciende al máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la ley N° 19.496, vale decir, 50 UTM por cada una de las infracciones, con costas.

CUARTO. Que, a fojas 50 el Tribunal y habiendo previamente resuelto una reposición interpuesta por la denunciante a fojas 45 y 46, citó a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, fijando día y hora para su realización el pasado 23 de marzo de 2016.

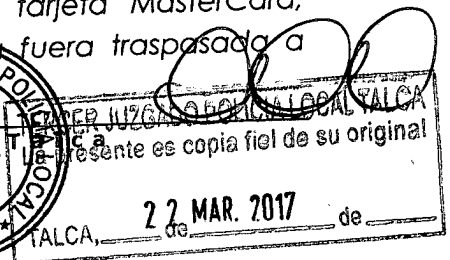
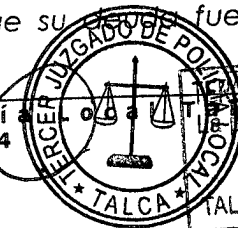
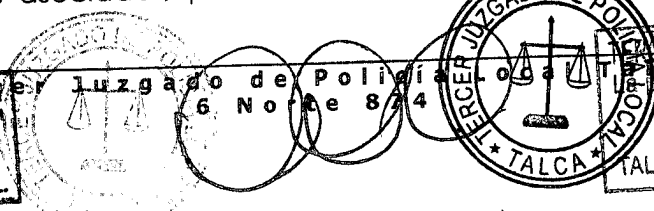
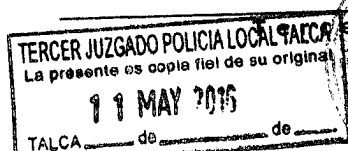
QUINTO. Que, a fojas 72 y siguientes rola comparendo de contestación, conciliación y prueba, realizado con la comparencia de ambas partes debidamente representadas.

SERNAC ratificó íntegramente su acción la que fue contestada por la parte denunciada mediante minuta -rolante a fojas 63 y siguiente- en la que solicitó el rechazo de la denuncia, con costas, argumentando:

"De acuerdo a nuestros registros doña Margarita Andrade jara, con fecha 25 de octubre de 2014, efectuó una transacción con su tarjeta MasterCard de Ripley, por un monto de \$10.980, en una cuota con vencimiento el 05 de diciembre de 2014.

El mismo día realizó un pago por el mismo monto (10.980), sin embargo, debido a un error operativo involuntario dicho abono se ingresa a la tarjeta de crédito de Ripley (no MasterCard), que hasta esa fecha no mantenía movimientos, quedando el monto a favor.

Por lo anterior, la transacción quedo pendiente en la tarjeta MasterCard, generando cargos asociados, provocando que su deuda fuera traspasada a





NOVENTA y dos 92

castigo, con fecha 31 de agosto de 2015, por un monto de \$43.540, situación que fue regularizada con fecha 17 de septiembre de 2015. Así las cosas, la solicitud de la demandante se ha acogido, y se ha eliminado de su cuenta el cobro indebido y los intereses".

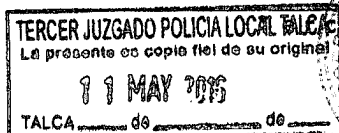
Agrega que se rectificó la información publicada en el Registro de deudores de la S.B.I.F. en los meses de marzo, abril, mayo, junio julio y agosto 2015, quedando regularizada el 05 de octubre de 2015. Asimismo señala que a la cliente se le ofreció una Gift Card de \$30.000 a modo de compensación por cualquier molestia que se le haya podido ocasionar, la que fue aceptada por ella y que quedó de retirar en la sucursal de Talca.

En cuanto a las infracciones a los artículos 3 letra b) y e) y 12, la denunciada se declaró exenta de responsabilidad argumentando que si bien se cometió un "error operativo involuntario", fue una "infracción temporal", que se encontraría subsanada, además sostuvo que ninguna de esas normas se infringieron "ya que apenas la cliente se percató del cobro indebido, y lo informó a la tienda, se dio la orden anular los cobros indebidos, solucionando su problema, y además se le ofreció una compensación por cualquier molestia que se le haya podido ocasionar".

El Tribunal tuvo por contestada la denuncia infraccional y, seguidamente, llamó a las partes a conciliación la que no se produjo. Se recibió la causa a prueba, rindiéndose la que rola en autos y solicitando la parte denunciante la absolución de posiciones del representante legal de la denunciada. El Tribunal accedió a dicha solicitud fijando fecha para la realización de la respectiva audiencia.

SEXTO. Que la parte denunciante rindió prueba documental, **no objetada**, rolante a fojas 1 a 24, consistente en: **1)** Copia simple de resolución exenta N° 0197 de 18 de diciembre de 2013 del Servicio Nacional del Consumidor, la que en su numeral 1 delega en los Directores Regionales la facultad de asumir dentro de su ámbito territorial la representación judicial del Servicio en las causas que se promuevan con relación a la Ley N° 19.496; **2)** Copia simple de la resolución con toma de Razón N° 088 de fecha 12 de agosto de 2015 que designa en forma definitiva a don Esteban Pérez Burgos como Director Regional del Servicio Nacional del consumidor en la Región del Maule; **3)** Copia simple de reclamo que, con ocasión de los hechos denunciados, recibió SERNAC, el que corresponde a la consumidora Sra. Margarita Andrade Jara, Cédula Nacional de Identidad N° 8.509.765-2, caso N° R2015G507756.

Que, además de la prueba documental la parte denunciante produjo, a fojas 79 y siguiente, la confesional de don JUAN ENRIQUE MUÑOZ CONTARDO Cédula de Identidad N° 10.546.872-5, representante de Tarjeta Ripley CAR S.A., sucursal Talca, quien depuso al tenor del pliego de posiciones rolante a fojas 77 de autos.



ter Juzgado de Policia Local Talca
6 Norte 87



TERCER JUZGADO POLICIAL LOCAL TALCA
presente es copia fiel de su original

22 de MAR 2017 de



NOVENTA Y TRES 93

SÉPTIMO. Que, la parte denunciada rindió prueba documental, **no objetada**, rolante a fojas 65 a 71 consistente en: **1)** Carta de fecha 03 de septiembre de 2015 de Leticia Pailamilla Garcés, Jefa de Servicio de Atención a clientes de Car S.A., en la que se da respuesta a requerimiento del SERNAC; **2)** Certificado de deuda de fecha 05 de abril de 2016, que da cuenta que la tarjeta Master Card de doña Margarita Andrade Jara no registra deuda; **3)** Consulta a Sinacofi S.A. que da cuenta que doña Margarita Andrade Jara no presenta información ni morosidad en bancos e instituciones financieras, **4)** Planilla Excel que daría cuenta de los reajustes realizados en la tarjeta Master Card de doña Margarita Andrade Jara para dejar sus deudas en saldo cero; **5)** Impresión de pantallazo que daría cuenta de la rectificación de la información publicada en el registro de deudores de la SBIF; **6)** Impresión de cuatros correos electrónicos entre doña Margarita Andrade Jara y Gabriela González Salinas, Analista de Servicios de atención al cliente de Tarjeta Ripley, enviados durante la primera quincena del mes de octubre de 2015.

OCTAVO. Que, corresponde al Tribunal pronunciarse respecto a la existencia de infracciones a la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente a los artículos 3 literal b), e) y 12 de dicho cuerpo legal, las que fueron denunciadas por Sernac, y que habrían sido cometidas por Tarjeta Ripley CAR S.A.

NOVENO. Que, las disposiciones invocadas de la Ley N° 19.496 preceptúan:

Artículo 3. "Son derechos y deberes básicos del consumidor:

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;

e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.

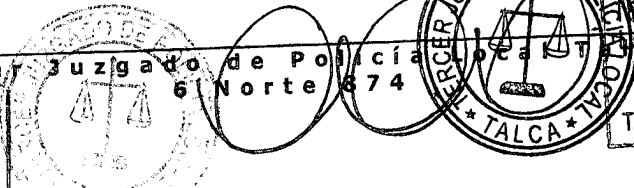
Artículo 12. Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

DÉCIMO. Que, habiendo sido analizados los antecedentes y la prueba rendida en autos, conforme las reglas de la sana crítica, este sentenciador concluye que se encuentra acreditado en autos que, en la especie, el proveedor denunciado no respetó los términos, condiciones ni modalidades ofrecidos a la consumidora al realizar una transacción con su tarjeta Master Card Ripley, pues pese a que esta pagó dicha transacción en una sola cuota el mismo día que realizó el cambio de su tarjeta Ripley a una Master Card Ripley, su pago fue abonado por la consumidora a la tarjeta Ripley tradicional y con ello originó a la consumidora una situación de pago pendiente en su tarjeta Master Card Ripley con los

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

11 MAY 2016

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
TALCA, 22 MAR. 2017 de

La presente es copia fiel de su original



NOVENTA Y CUATRO 94

consecuentes cargos asociados posteriores, el traspaso de su deuda a castigo e informe a la S.B.I.F.

DÉCIMO PRIMERO. Que, con su actuar, el proveedor denunciado infringió lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496 precedentemente transcrito, no siendo suficiente excusa el señalar que existió un "error operativo involuntario de frecuente ocurrencia en el negocio", sobre todo considerando que el tipo de transacciones (venta de productos) que realiza la denunciada se encuentra regulada por un régimen normativo (Ley N° 19.496) caracterizado por la objetivación de la responsabilidad del proveedor.

Que, asimismo, el proveedor denunciado vulneró el art. 3 letra b) de la Ley N° 19.496 toda vez que la consumidora doña MARGARITA ANDRADE JARA, no fue informada oportunamente de la situación que da origen a la denuncia de autos. En dicho sentido SERNAC sostiene que "la consumidora se enteró por cuenta propia, mientras realizaba otro tipo de trámites, que estaba en mora respecto de una deuda que pagó el mismo día que la contrajo". Dichos que no fueron desmentidos por la parte denunciada.

DÉCIMO SEGUNDO. Que, sin embargo, a juicio del Tribunal no se encuentra configurada la vulneración al art. 3 letra e) que denuncia SERNAC, toda vez que a la consumidora no se le ha conculcado su derecho a indemnización por cuanto en ningún momento y de ninguna forma se ha visto impedida de iniciar la acción legal pertinente para perseguir la responsabilidad civil del proveedor por los daños que le hubiere causado con su actuar infraccional.

DÉCIMO TERCERO. Que, en virtud de lo expuesto en los considerandos precedentes, se tendrá por acreditada la infracción al artículo 3 letra b) y artículo 12 de la Ley N° 19.496, y por tanto, se aplicarán las sanciones que en derecho correspondan, desestimándose la denuncia por infracción al artículo 3 letra e) del citado texto legal; y

Teniendo además presente la normativa atinente de las Leyes N°s. 19.496 y 18.287, en especial su artículo 14;

RESUELVO:

- 1) **HACER LUGAR** a la denuncia infraccional deducida a lo principal de presentación rolante a fojas 25 y siguientes por don **ESTEBAN PÉREZ BURGOS**, Director del Servicio Nacional del Consumidor Región del Maule, y en su representación, en contra de **TARJETA RIPLEY CAR S.A.** y consecuentemente, condenar a esta última al pago de una multa única equivalente a **40 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infracción a los artículos 3 letra b) y 12 de la Ley N° 19.496.

Si la denunciada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal sufrirá su representante doña CAROLINA PÉREZ ECHEVERRÍA y/o doña

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
11 MAY 2015
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
de Norte 874
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
22 MAR. 2017
de de



NOVENTA y CINCO 95

Caterine Guaschino o quien corresponda, por vía de sustitución y apremio, **15 noches** de reclusión en el centro penitenciario de esta ciudad, para lo cual se despachará orden de arresto en su contra, de conformidad al artículo 23 de la Ley N° 18.287.

- 2) Dese cumplimiento por la Señora Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.
- 3) Que no se condena en costas a la denunciada por no haber sido totalmente vencida.

Anótese, Notifíquese personalmente o por cédula, Archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URRU**, Juez Letrado Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca.

Autoriza doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.

