

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CONSTITUCION

414/17

Oficio N _____ /

REF: Remite Sentencia

Constitución, 10 de Noviembre del 2017

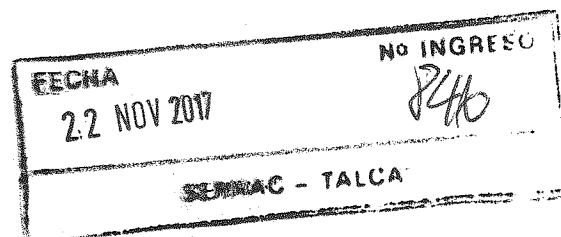
En conformidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N°19.496 y su Reglamento, remito a Ud. adjunto al presente oficio, copia autorizada de la sentencia definitiva dictada por este Tribunal en las materias reguladas por la Ley. Denunciante Ricardo Apolonio Reyes Díaz.

Sin otro particular saluda atentamente a Ud.



Romilio Gutiérrez Matta
Juez de Policía Local Titular.


JORGE YÁÑEZ CASTILLO
Secretario Titular.



AL SEÑOR
DIRECTOR REGIONAL DEL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR
SERNAC TALCA.
TALCA.

Constitución, seis de noviembre de dos mil diecisiete.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.-

PRIMERO: Que, a fojas 1 **RICARDO APOLONIO REYES DÍAZ**, electricista, domiciliado en Población Gabriela Mistral, pasaje 7, casa N° 910, Constitución, interpone querrela infraccional en contra del **RIPLEY RETAIL LIMITADA**, Rut 99.531.180-1, representado por su gerente general o, en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, don **LUIS DÍAZ ALVARADO**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Huérfanos 1052, piso 3, Santiago.

Los fundamentos en que descansa la querrela son que el 5 de octubre de 2016, Banco Ripley otorgó un crédito a través del portal de internet de dicha tienda, el cual fue otorgado sin conocimiento del querellante, a través de un proceso fraudulento, en que se introduce una clave por parte de terceras personas y sin considerar al menos una validación personal, ya sea a través de medios electrónicos o tarjetas de coordenadas, se otorgó un crédito, y que fue destinado a una cuenta Rut asociada a su nombre, y luego fue estafado por vía telefónica por un tercero, señalándole que equivocadamente se había hecho una transferencia a su cuenta rut, y le solicitaba depositar dicho monto en otra cuenta rut, ante lo cual, lamentablemente e inducido por el tercero que se identificó como ejecutivo de banco estado, realizó el depósito en la cuenta indicada por el delincuente.

Agrega que delincuentes amparados por la nula seguridad en la verificación del otorgamiento de los créditos por parte de Ripley Retail Ltda., han hecho uso de esa falta de prolijidad y seguridad por la empresa demandada para embaucar y estafar a los clientes, no siendo quizás él la primera víctima de un hecho de estas características, no modificando en nada sus prácticas a la hora de otorgar créditos.

Afirma que al informar de dicha situación a la empresa demandada le señaló que el crédito fue efectivamente otorgado, de manera correcta y sin observaciones, por lo cual Ripley nada puede hacer al respecto, debiendo pagar las cuotas mensuales ascendientes a la suma de \$160.887.-, avance que no solicitó, ni menos pudo percibir dado que los delincuentes amparados en la falta de seguridad a la hora de otorgar créditos por parte de la demandada, hacen uso de su tarjeta para encontrar una nueva forma de estafar a los clientes de esta empresa, para luego desentenderse de la situación.

Indica que el artículo 3 letra e) de la ley 19.496 señala como derecho del consumidor: " 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 ", siendo obligación de la entidad financiera tener mecanismos asociados a los medios de pago que tengan prevención anti-fraudes. Además la querrelada siempre tiene la obligación de chequear la identidad de quien es el solicitante del crédito.

Sostiene que las entidades financieras como prestadoras de servicio deben tener los mecanismos de resguardo necesarios para que frente a un fraude, en relación al servicio que presta, tenga las alternativas para corroborar efectivamente la identidad de quien solicita el crédito, más aun cuando es otorgado a través de internet.

Finalmente, solicita tener por interpuesta querrela infraccional en contra del proveedor ya individualizado, recogerla a tramitación y, en definitiva, condenarla al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas

Además, en el primer otrosí de su libelo de fs. 1 interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **RIPLEY RETAIL LIMITADA**, Rut 99.531.180-1, representado por su gerente general o, en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, don **LUIS DÍAZ ALVARADO**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Huérfanos 1052, piso 3.

En virtud del principio de economía procesal funda la demanda en dar por reproducidos los hechos y antecedentes expuestos en la querrela infraccional.

Aduce que los hechos expuestos en la querrela infraccional le han causado los siguientes perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales: a) Daño Emergente: por concepto de daño emergente ha debido desembolsar la suma de \$445.000.-, más intereses, cargos y mantenciones propias de la tarjeta Ripley, la cual anteriormente no tenía uso, por lo que no existían cobros asociados; y b) Daño Moral: la situación expuesta anteriormente ha afectado su integridad emocional como la de su entorno, dado que como electricista sus remuneraciones alcanzan solo para los gastos de mantención de su familia, por lo que pagar una cuota mensual de \$161.000.- desestabiliza su economía y la de su familia, y valoriza este daño en \$600.000.-

Señala como fundamento de derecho lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la Ley N°19.496 que dice: " Son derechos y deberes básicos del consumidor: 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 lo dispuesto en el artículo 50 inciso 2° de la Ley N° 19.496,

le asiste el derecho de exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos ya expresados, los que ascienden a \$1.045.000, más intereses y gastos asociados a cobros de la demandada por administración de la tarjeta Ripley Mastercard.

Por último, pide tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de **RIPLEY RETAIL LIMITADA**, representada legalmente para estos efectos por don **LUIS DÍAZ ALVARADO**, ambos ya individualizados, admitirla a tramitación, acogerla en todas sus partes y, en definitiva, condenar a la demandada al pago de \$1.045.000.-, más intereses y gastos asociados a cobros de la demandada por administración de la tarjeta Ripley Mastercard, o la suma que SS. estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con costas.

SEGUNDO: Que citadas las partes a comparendo conforme a la Ley de Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local N° 18.287, se celebra a fojas 50, con fecha 4 de julio de 2017, con la asistencia del querellante Ricardo Apolinario Reyes Díaz, y en representación de la denunciada Ripley Retail Ltda., su abogada y apoderada Alejandra Gaete Andrade

En la audiencia el querellante ratifica la querrela y expresa se obligue a la Ripley Retail Ltda. a solucionar el problema objeto de la querrela, debido a que no pagará la deuda que se le está cobrando. Agrega que hizo una denuncia en la Policía de Investigaciones quines tendrían antecedentes del responsable.

Por su parte, la querellada y demandada civil contesta la denuncia y demanda de indemnización de perjuicios a través de minuta escrita, la que pide tener como parte integrante de la audiencia. En síntesis, sostiene las siguientes alegaciones y argumentaciones al contestar la querrela: 1) Con fecha 05 de octubre de 2016, el querellante efectuó un avance de dinero desde su tarjeta de crédito MasterCard de Ripley, pagadero en 3 cuotas de \$160.887, siendo el primer vencimiento el 25 de noviembre de 2016; 2) Los dineros fueron transferidos directamente a una cuenta vista del querellante, Cuenta Rut N° 12296492, del Banco del Estado de Chile; 3) El 24 de octubre de 2016, el querellante realizó un desconocimiento de la transacción, indicando en el formulario que supuestamente él no había realizado la transacción, pero reconoce que la tarjeta de crédito estaba en su poder al momento de realizarse el avance de dinero; 4) La tienda realizó la investigación correspondiente y concluyó que la transacción fue correctamente ejecutada, contando con todas las medidas de validación pertinentes. Afirma que para concretarla se utilizó su tarjeta de crédito MasterCard clásica, con su respectiva clave secreta, elemento de exclusiva responsabilidad del tarjetahabiente, y el importe líquido de la operación de crédito antes referida fue transferido a la cuenta vista que el denunciado Ricardo Reyes Díaz tiene en el Banco del Estado.

Finalmente, agrega que los hechos relatados en la contestación de la querrela permiten concluir que no concurre ninguno de los elementos preceptuados en la Ley de Protección del Consumidor, que permitan establecer algún tipo de infracción a sus normas, y que hayan sido cometidos por el actuar de su representada, por lo que la querrela infraccional debe ser desestimada. Del mismo modo, en el primer otrosí de su libelo contesta la demanda de indemnización de perjuicios fundándola en las siguientes alegaciones: 1) Que no ha existido infracción a la ley del consumidor, por lo que no puede haber algún daño material o moral que indemnizar; 2) El demandante civil pretende obtener una indemnización ascendente a \$1.045.000.- por concepto de daño emergente y daño moral, lo que deberá probar, en la oportunidad legal pertinente, la existencia y cuantía de esos daños.

Por último, solicita tener por contestada la demanda de indemnización de perjuicios, negar lugar a ella, con expresa condenación en costas.

TERCERO: Que la parte querellante rindió en la audiencia de contestación y prueba el siguiente medio de prueba: a) Documental: Los instrumentos que acompañó a la audiencia son: 1) denuncia realizada el 27 de octubre por Ricardo Apolinario Reyes Díaz a la Policía de Investigaciones de Chile (fs. 6 a fs. 12; 2) copia de estado de cuenta tarjeta de crédito Ripley Mastercard del querellante (fs. 13 y fs. 14); 3) consulta de movimientos de tarjeta de crédito Ripley Mastercard (fs. 15); 4) copia de estado de saldo y últimos movimiento de la cuenta Rut del querellante (fs. 16); 5) comprobante de depósito en efectivo de la cuenta N° 15593149 del titular Juan Pablo Vergara Orellana por la suma de \$400.000.- (fs. 17); y 6) copia consulta saldo de cuenta Rut de fecha 7 de octubre de 2016 (fs. 17).

La denunciada rindió prueba documental. Acompañó los siguientes documentos: a) formulario por desconocimiento de compra de tarjeta de crédito, realizado el día 24 de octubre de 2016 por el querellante (fs. 56 y fs. 57); y b) carta dirigida al querellante de fecha 17 de noviembre de 2016, donde el servicio de atención al cliente de tarjeta Ripley informa el resultado del desconocimiento realizado el 24 de octubre de 2016 (fs. 58).

CUARTO: Que, conforme al mérito del proceso se trajeron los autos para resolver.

QUINTO: Que, sobre el particular conviene dejar asentado, como hechos no controvertidos de la causa: 1) Que el día 5 de octubre de 2016 se efectuó un avance de dinero, por la suma de \$445.000.-, con la tarjeta de crédito Mastercard de Ripley Retail Ltda., cuyo titular es el querellante; y 2) Que esa cantidad posteriormente fue transferida a la cuenta rut del querellante N° 12.296 492 del Banco Estado.

La controversia jurídica radica en determinar si la querellada infraccional infringió normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y, en consecuencia, si procede el pago de indemnización de perjuicios a favor del demandante a quien se le utilizó fraudulentamente su tarjeta de crédito Mastercard de Ripley Retail Ltda.

SEXTO: Que, la tarjeta de crédito, es decir, el plástico, es un objeto representativo del crédito o el débito que posee el tarjetahabiente. Actualmente existen variadas situaciones en las cuales lo utilizado es precisamente la información que contiene la tarjeta, prescindiendo de la tarjeta. Tal ocurre en las compras vía telefónica e internet o al otorgar créditos o avances en efectivo por internet a los titulares de la tarjeta. En el primero de los casos, el vendedor solicitará al comprador que facilite los datos de la tarjeta, usualmente el número de tarjeta, la serie de tres dígitos de seguridad, y la fecha de expiración.

Compara dicha información con el boletín de seguridad proporcionado por la empresa operadora de tarjetas, y en caso de estar todo correcto, no estar bloqueada ni que exista otro problema, dará curso a la operación. En el caso de créditos o avances en efectivo por internet, el sistema funciona de manera similar, sólo que no se interactúa directamente con una persona, sino que el procedimiento se realiza a través de formularios encriptados y preparados para tal efecto. Como se puede apreciar, en ambos casos lo utilizado es la información contenida en la misma tarjeta, más que la tarjeta misma. En consecuencia, es posible separar estos datos de la tarjeta y utilizarlos, ya sea de vía manual o digital.

SÉPTIMO: Que, el phishing es un fraude informático que tiene como objeto robar los datos personales de un usuario, tales como contraseñas del servicio de home banking o el número de tarjeta crédito. Este fraude se realiza mediante el envío de correos electrónicos falsos que aparentan ser de entidades bancarias, financieras o sociedades emisoras de tarjetas de crédito, en los cuales se solicita al usuario conectarse por medio de un enlace a un sitio web, el cual aparenta ser de alguna de las entidades anteriormente señaladas, generalmente por medio de una página pop-up que se abre por el mismo enlace, donde, al momento en que se ingresan los datos, estos son obtenidos por los defraudadores.

OCTAVO: Que, existen una serie de normas de la Ley de Protección al Consumidor que resultan plenamente aplicables a este caso particular: artículo 3: " Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; "; 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 "; inciso 1° del artículo 23: " 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 o procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio "; y artículo 50 B: " Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querrela, según corresponda. En lo no previsto en el presente párrafo, se estará a lo dispuesto en la Ley 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil ".

NOVENO: Que, en este punto es importante destacar que, si bien el régimen de responsabilidad establecido en la Ley N° 19.496 se basa en el cumplimiento de un cierto estándar de cuidado o diligencia por parte del proveedor, no se expresa de forma clara y precisa en qué consistiría esta diligencia o cuidado. Esto implica que para que se pueda configurar culpa del proveedor los deberes de cuidado deben estar establecidos en alguna norma de carácter especial.

DÉCIMO: Que, analizados los antecedentes y pruebas de acuerdo a las reglas de la sana crítica, este sentenciador concluye que no se ha vulnerado el artículo 23 de la Ley N° 19.496 u otra disposición de esa ley, por cuanto no se advierte ninguna actuación negligente, irregular, indebida, fallas o deficiencias en la seguridad del servicio que ofrece la querellada infraccional a otorgar el avance en efectivo, mediante la utilización de la tarjeta de crédito Mastercard de Ripley Retail Ltda., cuyo titular es el querellante. Esto porque a la luz del documento enviado por la Policía de Investigaciones de Chile a la Fiscalía de Constitución, agregado a fs- 6 a fs. 10, y lo señalado por el querellante en la querrela infraccional de fs. 2 y fs. 3, puede desprenderse que el querellante resultó afectado de un fraude informático donde un tercero obtuvo la información necesaria - número de tarjeta de crédito y clave del tarjetahabiente - para que la querellada otorgara el avance en efectivo por la suma de \$445.000.-. Además, cabe tener presente que el dinero del avance en efectivo fue depositado en la cuenta Rut del querellante, según el instrumento de fs. 46 y la confesión expresa y judicial realizada por el querellante en la querrela infraccional.

Por consiguiente, al haberse solicitado el avance por internet y no en forma presencial, Ripley Retail Ltda. debió limitarse a tomar los resguardos de seguridad en cuanto al uso y verificación de la tarjeta de crédito, por lo que en este caso no es responsable en el uso fraudulento de terceros de la tarjeta de crédito del querellante.

De esta forma, los preceptos legales a que se ha hecho referencia no han resultado infringidos por la querellada, siendo improcedente sancionarla en la forma que señala la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

DÉCIMO PRIMERO: Que no existiendo infracción alguna atribuible a la demandada no puede existir cuasidelito civil y, por ende, responsabilidad alguna, ni menos daño emergente y daño moral que indemnizar al demandante.

En consecuencia, deberá rechazarse la demanda de indemnización de perjuicios, según se dirá en la parte resolutive de la sentencia.

DECIMO SEGUNDO: Que conforme a lo antes concluido y un análisis de los antecedentes allegados a la causa hecho conforme a las reglas de la sana crítica y no encontrándose acreditado en la causa que la parte querellada haya infringido la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor y lo dispuesto en los artículos 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18 y siguientes de la Ley N° 18.287; 1, 3 letras a) y b) , 12, 17, 20, 23, 51, 52,53, 54 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor, se declara:

- I. **SE RECHAZA** la querrela infraccional por infracción a la Ley 19.496 formulada a lo principal de fojas 1 ;
- II. **SE RECHAZA** la demanda civil interpuesta en contra de la demandada Ripley Retail Limitada deducida en el primer otrosí de fs. 1; y
- III. Que no se condena en costa al querellante y demandante por haber tenido motivo plausible para litigar.

Notifíquese por carta certificada y oportunamente archívese.

Rol N° 606/17

Dictada por don **ROMILIO GUTIÉRREZ MATTA**, Juez de Policía Local Titular de Constitución. Autoriza don **JORGE YÁÑEZ CASTILLO**, Secretario Titular.

