



f. cuarenta y seis - 46 -

Rol N° 4518-2017/NGC

Talca, diecisiete de octubre de dos mil diecisiete.

VISTO:

Que, a fojas 2 y siguientes doña ALEJANDRA BELÉN VERGARA CAMPOS, Cédula Nacional de Identidad N° 18.343.186-2, estudiante, domiciliado en 14 Poniente 21 y 22 Sur N° 0264, Comuna de Talca, dedujo denuncia infraccional contra "RIPLEY" representada legalmente por doña CARLA GUTIÉRREZ MANDUJANO, ambos con domicilio en calle 2 Norte 8 Oriente N° 1212, Talca, solicitando condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley N° 19.496.

En lo fáctico expone: *"Que con fecha 1 de febrero del año en curso, recibí un mensaje de texto a mi celular que decía; 'Alejandra para tu seguridad te informamos que se realizó una compra por \$52.726 con tu tarjeta Ripley en PAYPAL \*OPSKINS.COM', al día siguiente me dirigí a la tienda para ver que era este mensaje porque jamás he realizado esa compra y la tarjeta siempre estuvo en mi poder y la clave de la misma nunca la he compartido con nadie porque de uso personal.*

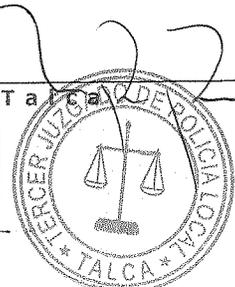
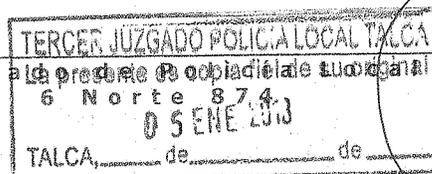
*En la tienda Ripley me ofrecieron hacer un 'Desconocimiento de transacciones registradas en su Tarjeta MasterCard Clásica', la cual yo acepté y sólo tenía que esperar la respuesta..."*

La denunciante prosigue expresando que el día 27 de abril de 2017 llegó a su correo la respuesta del desconocimiento de compra, el que fue rechazado, puesto que las transacciones se habían realizado correctamente, contando con las medidas de validación pertinentes. Ese mismo día se dirigió a la tienda donde únicamente le respondieron que no se podía hacer nada y tampoco le dieron detalles de la compra. Ante esto, acudió al Servicio Nacional del Consumidor, pero en esta instancia, Ripley contestó confirmando que las transacciones fueron correctamente ejecutadas, contando con las medidas de validación pertinentes.

En cuanto al derecho, la denunciante invoca los artículos 3 letras b) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, manifestando al respecto que *"se han vulnerado mis garantías como consumidor, ya que se me están cobrando compras realizadas por internet que jamás he efectuado"*.

Junto a lo anterior, doña ALEJANDRA BELÉN VERGARA CAMPOS dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de "Empresa Ripley S.A.", representada por doña Carla Gutiérrez Mandujano, ambos con domicilio en calle 2 Norte 8 Oriente N° 1212, Talca. Funda la acción civil en los mismos hechos que dieron origen a su denuncia infraccional, manifestando que el actuar de la demandada le ha causado perjuicios que desglosa de la siguiente forma:

**DAÑO PATRIMONIAL: \$130.000 (ciento treinta mil pesos)** correspondiente a los montos cargados a su tarjeta de crédito Ripley MasterCard y; **DAÑO MORAL: \$300.000 (trescientos mil pesos)** o lo que el Tribunal determine, por las molestias ocasionadas, y el disgusto provocado por la infracción del demandado.





f. Cuarenta y siete 47-

El monto total de lo demandado es de \$430.000 (cuatrocientos treinta mil pesos), más intereses, reajustes y costas.

En cuanto a los fundamentos de Derecho, el actor invoca las mismas normas fundantes de su denuncia, esto es, los artículos 3 letras b) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

En el tercer otrosí de su presentación la denunciante y demandante civil designó patrocinantes y confirió poder a los abogados de la Clínica Jurídica de la Universidad Santo Tomás Sede Talca, don JOSÉ ADASME BRAVO y don RAÚL MORÁN MOYANO, y asimismo confirió poder a la alumna de la referida Clínica doña CAMILA PAZ PACHECO PÁVEZ.

A fojas 9 el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia y demanda y fijó día y hora para la celebración del comparendo de contestación, conciliación y prueba.

A fojas 37 y ss. se celebró la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la comparecencia de ambas partes debidamente representadas.

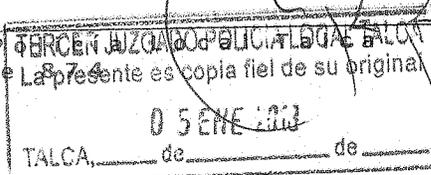
La apoderada de la denunciante y demandante civil ratificó sus acciones en todas sus partes. A su turno, la abogada de la parte denunciada infraccional y demandada civil contestó las acciones deducidas en su contra mediante minuta rolante a fojas 25 y siguientes, la que refiere lo siguiente:

**En cuanto a la denuncia infraccional:** Solicita su rechazo, con costas, en virtud de los siguientes argumentos:

- 1) *“Que el día 6 de marzo de 2017, la denunciante formuló un desconocimiento de una transacción internacional realizada con su tarjeta de crédito MasterCard clásica, indicando en el formulario que supuestamente ella no había realizado la transacción, pero reconoce que la tarjeta de crédito estaba en su poder al momento de realizarse la compra.*
- 2) *Que la tienda realizó la investigación correspondiente, y concluyó que la transacción fue correctamente ejecutada, contando con todas las medidas de validación pertinentes.*
- 3) *De hecho, para concretar la compra se requiere el número completo de su tarjeta de crédito MasterCard clásica, su fecha de vencimiento y su respectivo código de verificación, elementos de exclusiva responsabilidad del tarjetahabiente. Además, al momento de ejecutarse la transacción la tarjeta se encontraba vigente y sin bloqueo.*
- 4) *Debemos hacer presente que es responsabilidad del cliente custodiar la confidencialidad de estos datos, no sólo con relación a la custodia material de la tarjeta, sino también no realizar transacciones en portales de internet poco seguros.”*

Seguidamente sostiene que las normas invocadas por la denunciante no han sido infringidas por su representada, ya que la transacción fue correctamente ejecutada, contando con todas las medidas de validación pertinentes, no concurriendo ninguno de los elementos preceptuados en la Ley que permitan establecer algún tipo de infracción y que hayan sido cometidas por el actuar de la denunciada.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte





f. Cuarenta y ocho - 48 -

En cuanto a la demanda civil: Solicitó su total rechazo, con costas, pues al no existir infracción a la Ley del Consumidor, "*malamente puede haber algún daño material o moral que indemnizar*", manifestando además, respecto del monto solicitado por daño moral, que se trata de una *suma antojadiza*, y solo responde a una apreciación personal de la demandante. No obstante lo anterior, añade que los daños deben probarse.

Prosiguiendo con el comparendo de contestación, conciliación y prueba, el Tribunal tuvo por contestada la denuncia infraccional y la demanda civil y procedió a llamar a las partes a conciliación, la que no se produjo. Seguidamente, las partes rindieron la prueba documental que rola en autos y, con ello, se puso fin a la audiencia.

A fojas 43 los autos quedaron en estado de fallarse.

### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

#### EN CUANTO LO INFRACCIONAL Y LO CIVIL:

**PRIMERO.** Que la denuncia infraccional y la demanda de indemnización de perjuicios impetradas en este Tribunal, versan sobre infracción a la Ley N° 19.496 o Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, siendo dichas acciones presentadas en tiempo y forma.

**SEGUNDO.** Que, la parte denunciante infraccional y demandante civil, rindió la prueba documental no objetada rolante a foja 1 de autos, consistente en: Estado de cuenta Tarjeta Ripley MasterCard a nombre de Alejandra Belén Vergara Campos, que corresponde al periodo facturado entre 21 de mayo y 20 de junio, ambos de 2017.

**TERCERO.** Que, la parte denunciada infraccional y demandada civil rindió prueba documental, no objetada, rolante a fojas 27 A 36 consistente en:

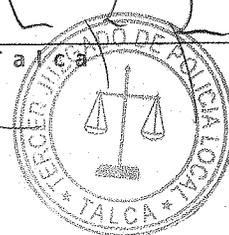
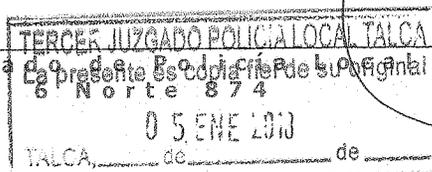
"1.- *Formulario por desconocimiento de compras de tarjeta de crédito de fecha 6 de marzo del año 2017, realizado por la denunciante y demandante civil de autos.*

2.- *Análisis de desconocimiento de transacción efectuado internamente por mi representada.*

3.- *Denuncia efectuada por la denunciante y demandante civil ante el Servicio Nacional del Consumidor, con fecha 17 de abril de 2017.*

4.- *Respuesta de mi representada a reclamo interpuesto ante el SERNAC de fecha 27 de abril del año 2017, efectuada por don Enrique Espinoza Villalobos, Gerente de Canales Negocios Financieros Tarjeta Ripley CAR S.A.*

5.- *Estado de cuenta de tarjeta Ripley Mastercard correspondiente al mes de marzo del año 2017, donde figuran las transacciones desconocidas por la denunciante y demandante civil.*





f. cuarenta y nueve - 49 -

6.- Estado de cuenta correspondiente al mes de abril de 2017 en el cual se descuentan las transacciones desconocidas mientras dura la investigación interna por parte de mi representada.

7.- Estado de cuenta correspondiente a mayo de 2017 en el que se vuelven a cargar las compras desconocidas al haberse rechazado la solicitud de la denunciante y demandante civil”.

CUARTO. Que, analizado el mérito de los antecedentes y medios probatorios allegados a la causa por la denunciante infraccional y demandante civil, a la luz de las normas de la sana crítica de conformidad con lo previsto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, el Tribunal estima que éstos son insuficientes para tener por acreditada la conducta infraccional de RIPLEY, ello por cuanto, si bien es un hecho no controvertido de la causa, la existencia de la transacción efectuada el pasado 1 de febrero del año en curso, con la tarjeta Ripley Mastercard Clásica de la denunciante doña Alejandra Belén Vergara Campos, no se encuentra debida y suficientemente acreditada alguna falla en las medidas de seguridad al momento de verificarse la transacción, máxime si la propia denunciante manifestó que “la tarjeta de crédito siempre estuvo en mi poder y la clave de la misma nunca la he compartido con nadie porque de uso privado”.

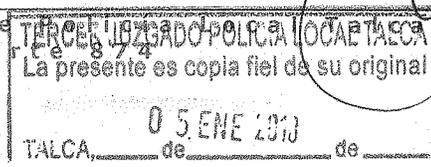
A más de lo anterior, tampoco existe controversia en el hecho que al momento de plantear la denunciante su problema, se le otorgó la posibilidad de realizar una solicitud de Desconocimiento de la Transacción, lo que efectuó, según consta en documento acompañado por la denunciada -y no objetado- recién el día 6 de marzo de 2017, es decir, recién un mes después de percatarse de la transacción cargada a su tarjeta, a su parecer erróneamente, hecho que resulta curioso, toda vez que según se infiere de su libelo, se le informó de tal posibilidad al día siguiente de recibir el mensaje de texto, cuando acudió al local de la denunciada, esto es, el día 2 de febrero del presente año. Asimismo a la referida solicitud de anulación se le dio tramitación, se efectuó el análisis correspondiente, se arribó a una conclusión y se informó de ello a la consumidora.

Por otra parte, cabe hacer presente que la denunciante y demandante civil acompañó como única prueba para acreditar los hechos fundantes de sus acciones, el documento rolante a foja 1 de autos, consistente en “Estado de Cuenta Tarjeta Ripley Mastercard” correspondiente al periodo facturado comprendido entre el 21 de mayo y 20 de junio ambos de 2017, en que figura como monto total a pagar la suma de \$129.691, pero que no detalla a qué operación u operaciones correspondería dicho monto, no teniendo este único documento el mérito de acreditar los dichos de la actora.

QUINTO. Que en mérito de lo expuesto precedentemente, el Tribunal no puede dar por acreditadas las infracciones atribuidas a la denunciada, razón por la que desestimaré la denuncia por contravención a la Ley de Consumidor deducida a lo principal de presentación de fojas 2 y siguientes de autos por doña ALEJANDRA BELÉN VERGARA CAMPOS en contra de RIPLEY.

SEXTO. Que, en cuanto a la demanda civil, ésta será rechazada como lógica consecuencia de no haberse acreditado la conducta infraccional de la denunciada y demandada civil, puesto que la responsabilidad civil no es sino la necesaria consecuencia de la

Tercer Juzgado de  
6 No





f. cincuenta - 50 -

responsabilidad infraccional, tal como lo ha precisado la jurisprudencia judicial, citando al efecto fallo de la Iltrma. Corte de Apelaciones de Concepción de 21 de marzo de 2012, recaído en causa Rol 640-2011, criterio plenamente compartido por este Tribunal, siendo forzoso consecuentemente, no dar lugar a las demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en la presente causa.

Y teniendo además presente, lo dispuesto en el artículo 50 A y demás pertinentes de la Ley N° 19.946 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

**RESUELVO:**

- 1.- **NO HACER LUGAR** a la denuncia interpuesta por doña **ALEJANDRA BELÉN VERGARA CAMPOS** en contra de **RIPLEY**, representada por doña Carla Gutiérrez Mandujano, por no haber acreditado los hechos fundantes de la denuncia.
- 2.- **NO HACER LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña **ALEJANDRA BELÉN VERGARA CAMPOS** en contra de **RIPLEY**, representada por doña Carla Gutiérrez Mandujano, por no haberse acreditado responsabilidad infraccional de la demandada, siendo la responsabilidad civil consecuencia de aquella.
- 3.- **NO CONDENAR** en costas a la denunciante y demandante civil por haber tenido motivo plausible para litigar.
- 4.- 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.

Anótese, regístrese, notifíquese por Carta Certificada y archívese en su oportunidad.

Resolvió don **WALTER BARRAMUÑO URRA**, Juez Letrado Titular.

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

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original.  
TALCA, 05 ENE 2013 de

