

TALCA, veinte de Agosto de dos mil dieciocho.-

Por entrada con esta fecha a mi despacho.-

VISTOS:

A fojas 15 a 22 doña ELENA ELIZABETH PONCE FLORES, Cédula Nacional de Identidad N°14.561.079-6, domiciliada en Calle 11 Norte con 3 y 4 Oriente N°1035, Depto. 815, de la ciudad de Talca, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a las normas de la Ley 19.496, en contra de ABC DIN, representado legalmente por don Pedro Pereira Jara, ambos con domicilio en calle 1Sur N°1424, de la ciudad de Talca, acción que se fundan en los antecedentes que, en términos generales, a continuación se señalan:

Manifiesta la denunciante, que con fecha 01 de Febrero de 2017, a las 15:15 horas aproximadamente, se percató que las tarjetas Cencosud visa, visa del Banco del Estado y su Cédula de Identidad habían sido sustraídas de su cartera.

Posteriormente, con fecha 05 de Febrero, se dio cuenta que también le habían sustraído la tarjeta de ABC DIN, por lo que realizó los bloqueos correspondientes.

Dado los hechos relatados comenzó a revisar las cuentas y tarjetas comerciales, percatándose que con la Tarjeta ABC DIN, habían realizado 2 operaciones -avance en efectivo por la suma de \$447.000, y compra de seguro "programa de salud", por la suma de \$39.000- ambas operaciones realizadas con fecha 01 de Febrero de 2017, generando una deuda que asciende, al momento de interponer las acciones, al monto de \$601.139. A dichas operaciones se les asignó el N° SIC 889381592 y 936987037, desconociendo la denunciante haberlas realizado.

SENTENCIA
EJECUTORIADA

Agrega asimismo, que también fue víctima de operaciones con sus tarjetas de otras casas comerciales.

Por otra parte, la denunciante manifiesta que, por consultas realizadas de manera informal en Tiendas ABC DIN, se le informó que las operaciones indicadas precedentemente se realizaron sólo exhibiendo la tarjeta y Cédula, resultándole extraño ya que sólo ella conoce las claves.

Habiendo realizado los reclamos correspondientes, la Tienda ABC DIN rechazó la solicitud de desconocimiento de compra “toda vez que la firma que se estampó al solicitar la misma coincide con la que consta en mi cédula de identidad”. Situación que a la denunciante le ha generado evidente incomodidad, ya que al menos 4 veces por semana la llaman de la tienda solicitándole que pague o renegocie la deuda generada como consecuencia de las operaciones realizadas con sus tarjetas.

Agrega la denunciante que, paralelamente a esta causa, el Ministerio Público lleva la causa RUC N° 1700133439-5, por usurpación de identidad, clonación de tarjetas y uso fraudulento de tarjetas de crédito.

En derecho, manifiesta que se han infringido por parte de la denunciada los artículos 3° a), b), d) y, e); 12, y 12 a), 50 inciso 2°, todos ellos de la Ley 19.496, y demás normas pertinentes de la Ley 18.287.

Civilmente demanda la cantidad total de \$5.000.000 (cinco millones de pesos), más intereses, reajustes, y costas de la causa.

Las acciones antes referidas fueron debidamente notificadas según consta de estampado rolante a fojas 26 y 26 vuelta de autos.-

A fojas 36 a 39, se hace parte en estos autos, el “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DEL MAULE”, representado legalmente por su Director, don ESTEBAN PÉREZ BURGOS, ambos con

SENTENCIA
EJECUTORIADA

domicilio en Calle 4 Oriente N° 1360 de la ciudad de Talca, en razón de lo dispuesto en el artículo 58 literal g) de la Ley 19.496.

A fojas 249 a 259, 263 y 264, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia de las partes, rindiéndose prueba documental, testimonial y confesional que consta en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

A) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, la parte denunciante encuadra los hechos narrados en la infracción por parte de la denunciada a los artículos 3° letras a), b), d) y, e); 12, 12 a), 50 inciso 2° de la Ley 19.496, y demás normas pertinentes de la Ley 18.287.-

SEGUNDO: Que, mediante su presentación de fojas 95 a 104 de autos, la parte denunciada y demandada civil contestando las acciones, solicita el rechazo de las mismas, con costas, argumentando -en términos generales- que los hechos descritos por la denunciante y demandante civil no se condicen con la realidad, en cuanto se refieren al desconocimiento de compras realizadas por la cliente ELENA PONCE FLORES, de fecha 01 de febrero de 2017, y cuyos hechos están siendo investigados por la Fiscalía, ya que dichos podrían haber sido perpetrados por terceros, donde no cabe responsabilidad de la denunciada.

Por otra parte señala que, *“lo curioso es que la solicitud de bloqueo de ABC DIN, la realiza con fecha 06 de Febrero, es decir 5 días después del supuesto hurto”*. Además señala como defensa que *“existen los Boucher del avance en efectivo que dan cuenta de las operaciones realizadas”*.

SENTENCIA
EJECUTORIA

Agrega que la Ley 20.009, en su Art. 4º dispone la irresponsabilidad del tarjetahabiente cuando con posterioridad al aviso o noticia entregada al emisor se ejecuten operaciones con la tarjeta, es decir, para que opere la exención de responsabilidad del tarjetahabiente, éste debe dar aviso oportuno a la institución emisora de la tarjeta, haciéndolo en el menor plazo posible, ya que desde ese momento se traslada la responsabilidad hacia el emisor de la tarjeta. Sosteniendo además, que nuestros tribunales superiores de justicia le dan pleno valor a este tipo de cláusulas contractuales.

TERCERO: Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte denunciante y demandante civil, rindió prueba documental rolante de fojas 1 a 14 y 105 a 232 de autos.-

CUARTO: Que, asimismo, produjo la prueba testimonial de doña PATRICIA ELENA VEGA CASTRO, quien legalmente juramentada, depuso en la forma que consta de fojas 255 a 258 de autos.-

QUINTO: Que, a su turno, la parte denunciante SERNAC, rindió prueba documental rolante de fojas 233 a 248 de autos.-

SEXTO: Que, asimismo, produjo la prueba confesional de don PEDRO PEREIRA JARA, rolante de fojas 263 a 264, al tenor del pliego de posiciones de fojas 261 y 262 de autos.-

SEPTIMO: Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte denunciada y demandada civil rindió prueba documental rolantes de fojas 65 a 87 de autos.-

OCTAVO: Que, de fojas 249 a 307, rola ORD N° 9612, de 07 de junio de 2018, remitido al Tribunal por la Fiscalía Local de Talca, en respuesta a la solicitud decretada como medida para mejor resolver, mediante resolución de fojas 289 de autos; acompañando copia de las gestiones efectuadas en causa RUC 1700133439-5, con posterioridad al 14 de Junio de 2017.-

SENTENCIA
EJECUTORIADA

NOVENO: Que, efectuado un análisis de los antecedentes que rolan en el proceso conforme al artículo 14 de la Ley N° 18.287, es dable señalar lo siguiente:

Consta del proceso, que la denunciante de autos funda sus acciones en el hecho de haber sido víctima de la sustracción tanto de su carnet de identidad, como de una serie de tarjetas de crédito de tiendas comerciales, entre ellas la tarjeta ABC Din, con la cual, posterior a la sustracción, se efectuaron dos transacciones que, en conjunto, ascienden a la suma de \$593.688 (quinientos noventa y tres mil seiscientos ochenta y ocho pesos). Dichos hechos, a juicio del Tribunal, han quedado suficientemente probados mediante los documentos de fojas 213 a 216, correspondiente a los estados de cuenta de la tarjeta en cuestión, y la copia del expediente de investigación del Ministerio Público rolantes de fojas 105 a 212 y 294 a 306 de autos.

En dicho contexto, corresponde al Tribunal dirimir la controversia respecto a la responsabilidad que cabe a la denunciada, conforme a las normas de la Ley N° 19.496, en lo concerniente a las transacciones efectuadas con la tarjeta ABC Din, con posterioridad al hurto de la misma a la consumidora.

DECIMO: Que, es del caso, que la denunciada de autos, en su defensa, alega la eximente de responsabilidad del artículo 4 de la Ley N° 20.009, argumentando que su responsabilidad en estos casos se encuentra supeditada al hecho de la pertinente comunicación por parte del tarjetahabiente, al comercio respectivo, de la ocurrencia del robo; lo que en el caso sub lite, habría ocurrido el día 06 de Febrero de 2017, en circunstancias que las transacciones se realizaron el día 01 del mismo mes y año.

En este contexto, analizando el Tribunal la prueba rendida por ambas partes, se le otorgará especial mérito a la documental

SENTENCIA
EJECUTORIADA

incorporada por la denunciada a fojas 85 y 86, correspondiente a la copia simple de dos comprobantes internos de cargo, ambos de fecha 01 de Febrero de 2017, por las sumas de \$548.964 y \$44.724, respectivamente, mismos con los cuales argumenta se habría hecho el cargo a la tarjeta de la denunciante, autorizando dichas transacciones sólo con la exhibición del carnet de identidad y firma de la supuesta cliente.

Asimismo, se otorgará mérito a la confesional de 263 y 264, especialmente a las respuestas correspondientes a las preguntas signadas con los números 2 y 4, en cuanto el representante legal de la denunciada manifiesta que las medida de seguridad con que cuenta la tarjeta de crédito de la tienda corresponde a una clave (respuesta 4), en circunstancias que en su respuesta a la pregunta Nº 2, manifiesta que las compras impugnadas por la denunciante se efectuaron con carnet de identidad, señalando *“Es efectivo, la clienta que andaba con el carnet de identidad es igual a la persona que se atendió en ese momento, y la firma no la podría comprobar”*.

Llama profundamente la atención de este sentenciador el hecho de ser el propio representante legal de la denunciada quien manifiesta que las compras con tarjetas deben ser validadas con una clave, sin justificar la razón del por qué en este caso particular, dichas transacciones fueron autorizadas mediante la firma de un boucher, mediante la exhibición del carnet de identidad, quedando de manifiesto que ni siquiera se tuvo la precaución de verificar la identidad de la clienta, ni la vigencia del documento de identificación, mismo que -conforme consta del documento de fojas 3- fue bloqueado el mismo día 01 de Febrero de 2017.

Por tanto, conforme a la prueba ya singularizada, y lo razonado precedentemente, este Tribunal rechazará la alegación de la denunciada, en cuanto a la eximente de responsabilidad, toda vez que,

SENTENCIA
EJECUTORIA

sin perjuicio del hecho de haber o no dado cuenta del hurto la denunciante, queda de manifiesto que la multitienda denunciada no aplicó medidas de seguridad suficientes tendientes a confirmar la identidad de la titular de la tarjeta con que se hicieron ambas transacciones.

UNDECIMO: Que, en lo referente a la existencia de infracción a las normas de protección al consumidor, contenidas en la Ley Nº 19.496, este Tribunal estima que, conforme a lo razonado en el considerando precedente, la denunciada, en su calidad de proveedora, ha vulnerado el derecho a la seguridad en el consumo que dicho cuerpo normativo reconoce a la denunciante en el artículo 3 letra c), causando un menoscabo a la misma, con su actuar negligente en cuanto a otorgar a la consumidora los estándares mínimos de seguridad en el uso de su tarjeta de crédito de la tienda.

Por tanto, conforme a lo razonado precedentemente, el Tribunal acogerá la denuncia interpuesta en autos en contra de ABC Din, por infracción a los artículos 3 letra c) y 23 de la Ley Nº 19.496.-

B) EN CUANTO A LO CIVIL:

DUODECIMO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 15 a 22 de autos, doña ELENA ELIZABETH PONCE FLORES, ya individualizada, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de ABC DIN, representada legalmente por don PEDRO PEREIRA JARA, a objeto de que sea condenado a pagarle la suma de \$5.000.000 (cinco millones de pesos), por concepto de indemnización de perjuicios, más intereses y reajustes y costas de la causa.-

SENTENCIA
EJECUTORIADA

DECIMO TERCERO: Que, a fin de acreditar sus pretensiones, las partes rindieron la prueba individualizada en los considerandos tercero a octavo precedentes.-

DECIMO CUARTO: Que, habiéndose acogido la denuncia en los términos expuestos en los considerando precedentes, se acogerá también la demanda civil de indemnización de perjuicios en los términos que pasa a expresarse:

En lo que respecta al **DAÑO PATRIMONIAL**, constando de los documentos de fojas 85, 86 y 213 a 216, que producto de los hechos denunciados se efectuaron cargos a la tarjeta de crédito de la denunciante por las sumas de \$548.964 y \$44.724, se condenará a la denunciada a pagar por este concepto la cantidad de \$593.688 (quinientos noventa y tres mil seiscientos ochenta y ocho pesos).-

DECIMO QUINTO: Que, para que el dinero que reciba la demandante corresponda al mismo poder adquisitivo que le era propio a la fecha acontecidos los hechos denunciados, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del IPC, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Enero de 2017, mes anterior al de ocurrido los hechos, y el mes anterior a aquél en que se paguen total y definitivamente dichas indemnizaciones.-

Por estas consideraciones, y conforme a lo prescrito en las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; de la Ley 18.287, sobre procedimientos antes los Juzgados de Policía Local; y de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local;

SE DECLARA:

SENTENCIA
EJECUTORIADA

1.- Que, **SE ACOGE** la denuncia infraccional deducida en lo principal de la presentación de fojas 15 a 22 de autos, por doña **ELENA ELIZABETH PONCE FLORES**, ya individualizada, y en consecuencia, **SE CONDENA** a **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A. (ABC DIN)**, representado por don Pedro Pereira Jara, o por quien ostente tal calidad en conformidad a lo prescrito en los artículos 50 C y 50 D de la Ley 19.496, al pago de una multa a beneficio municipal ascendente a 10 Unidades Tributarias Mensuales por infracción a los artículos 3 letra c) y 23 de la Ley 19.496.-

2.- Despáchese orden de reclusión diurna por 15 jornadas, en contra del representante de la denunciada, don **PEDRO PEREIRA JARA**, o de quien ostente tal calidad en conformidad a lo prescrito en los artículos 50 C y 50 D de la Ley 19.496, si la sentenciada no pagare la multa impuesta dentro del quinto día, lo anterior por vía de sustitución y apremio y en conformidad a lo prescrito en los artículos 23 y 28 de la Ley 18.287.-

3.- Que **SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 15 a 22 de autos, por doña **ELENA ELIZABETH PONCE FLORES**, ya individualizada, y en consecuencia, **SE CONDENA** a **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A. (ABC DIN)**, representado por don Pedro Pereira Jara, o por quien ostente tal calidad en conformidad a lo prescrito en los artículos 50 C y 50 D de la Ley 19.496 a pagar a la demandante una indemnización de perjuicios ascendente a \$593.688 (quinientos noventa y tres mil seiscientos ochenta y ocho pesos), por concepto de daño emergente, suma que deberá ser reajustada en la forma señalada en el considerando décimo quinto precedente.-

SENTENCIA
EJECUTORIADA

4.-Que, **SE CONDENA** a la parte denunciada y demandada civil al pago de las costas de la causa.-

Regístrese, notifíquese personalmente o por cédula, en conformidad al artículo 18 de la Ley Nº 18.287, y en su oportunidad, **ARCHÍVESE.**

CAUSA ROL Nº 2335-2017/CBG/dcv.

Resolvió el Sr. **DEMETRIO BADER ZACARIAS**, Juez Letrado Titular. Autorizó la Sra. **MARIA DEL ROSARIO CACERES SOTO**, Secretaria Letrada Subrogante.-

SENTENCIA
EJECUTORIADA

Talca, veintinueve de Noviembre de dos mil dieciocho.

CERTIFICO:

Que la copia de la sentencia definitiva que rola desde fojas 316 a 320 vta. Corresponde a la causa Rol Nº 2335-2017/CBG, **SE ENCUENTRA EJECUTORIADA**, y cuya copia es fiel de su original.

PABLO PEREZ ROJAS
SECRETARIO LETRADO TITULAR

