Primer Juzgado de Policía Local Curicó

Foja trescientos veintisiete, 327

Rol N°139.17 CR

Curicó, Marzo trece del año dos mil dieciocho.

VISTOS.

A fojas dieciocho y siguientes, don Mario Andrés Alvarado Peña, cédula nacional de identidad número 15.293,495-5, profesor, domiciliado en calle Aníbal Aray, número 29, población Guaiquillo, de la ciudad de Curicó, interpuso denuncia infraccional en contra del proveedor Tarjetas Ripley Car S.A., ignora rut, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la ley 19.496 por la señora Nathaly Salgado Ceballos, subgerente financiero, cédula nacional de identidad número 16.055.055-4, todos con domicilio en Bernardo 0'Higgins 201, local número 3, de la ciudad de Curicó, en atención a los siguientes antecedentes de hecho y derecho: En cuanto a los hechos, señala como antecedentes previos los siguientes: a.- Relata que con fecha 30 de agosto del año 2.017, aproximadamente a las 20:20 horas, se dirigió a la tienda Ripley, ubicada en el Mall de la ciudad de Curicó, a objeto pagar la última cuota que restaba de un crédito convenido con esta empresa. La cuota, ascendía al monto de \$ 115.600 pesos, y finalmente fue pagada en la caja número 307, a cargo de la cajera Carmen Gloria Oyarce, de quien desconoce más datos. Con esto, su deuda en esta casa comercial quedaba en cero. b.- Posteriormente, ya en su domicilio, y alrededor de las 21:00 horas, se percató que su billetera, en la que portaba su cédula de identidad, tarjetas varias, -incluyendo la tarjeta Ripley-, dinero en efectivo y otros documentos, se había quedado en el mesón de aquella caja, razón por la cual, se dirigió inmediatamente a la tienda para recuperarla, sin embargo, la tienda a esa hora ya se encontraba cerrada. c.- Agrega que al día siguiente concurrió nuevamente a la tienda, específicamente hacia donde la cajera que recibió su pago, sin embargo, ésta le señaló que no había visto nada ni aquel día ni el anterior. Frente a esta situación, se dirigió a hablar con personal de seguridad de la tienda, quienes no le brindaron ayuda, pues incluso se negaron a revisar las cámaras de seguridad, y sólo se limitaron a aconsejarle el bloqueo de la tarjeta, actuación que realizó en ese mismo acto en el módulo de atención al cliente, en donde no se le entregó ningún comprobante, pese a que lo solicitó. d.- Expone además que ese mismo día, también procedió a bloquear su cédula de identidad a través de la central telefónica del Servicio de Registro Civil. Al ser realizado por este medio, el bloqueo es temporal, pues sólo dura 3 días hábiles, de manera que el día 2 de septiembre, concurrió a las oficinas de este servicio en la comuna de Teno a emitir un nuevo carnet de identidad. 6.- Añade que el día 26 de octubre, sólo por curiosidad se dirigió a la tienda para constatar que su deuda estuviese en cero, como debería ser, sin embargo, se encontró con la sorpresa de que el mismo día 30 de agosto, fecha en que se había extraviado su billetera, aproximadamente a las 21:05 horas, es decir, 50 minutos después de haber pagado la última cuota que mencionó, se había retirado desde su cuenta un avance en efectivo por la suma de \$500.000 pesos. Tal operación fue realizada en la caja número 306, -aledaña a la caja en la que pagó- y fue tramitada por una cajera de nombre Olivia Marín. Al enterarse de esta situación, inmediatamente hizo el desconocimiento de la deuda alegando suplantación de identidad. Junto con ello, procedió a hacer la denuncia ante la Policía de Investigaçiones de esta

Trescientos veintrollo 328

Primer Juzgado de Policía Local Curicó

ciudad por el delito de usurpación de nombre. 7.- Prosigue expresando que la empresa no ha dado una respuesta satisfactoria al problema, muy por el contrario, sólo le ha señalado que iniciarían una investigación interna siempre y cuando les facilitara el documento que acredita el bloqueo de su cédula de identidad, lo cual, como mencionó anteriormente, realizó mediante la central telefónica del Registro Civil, bloqueo que al ser temporal no da lugar a este documento. Agrega que también solicitó a la tienda el acceso al "voucher" (sic) que debe ser firmado para obtener su situación que también se le negó sin motivo alguno. 8.- Concluve que los hechos descritos configuran las siguientes infracciones a la ley 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor: a. El artículo 3, letra a, el cual dispone que es un derecho básico del consumidor la libre elección del bien o servicio. añadiendo que el silencio no constituye aceptación en los actos de consumo, b. El artículo 3, letra d, el cual señala que también es un derecho del consumidor la seguridad en el consumo de bienes o servicios. Este derecho ha sido vulnerado en la medida que tiendas Ripley no empleó las medidas de seguridad y resguardo necesarios en el uso y manejo de la tarjeta, lo cual habría permitido comprobar que la persona que efectuó esa operación comercial realmente era el legitimado autorizado. c. El artículo 12, que establece, dentro de las obligaciones del proveedor, la de 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 de un servicio. 4. El artículo 23 inciso primero, el cual manifiesta que comete infracción a las disposiciones de la ley de protección al consumidor, el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. 9.- Acota que los hechos denunciados encuadran en las disposiciones indicadas, debido a que el proveedor, en este caso Ripley, incurrió en una deficiente prestación del servicio de crédito, puesto que procedió a imputar al estado de cuenta mensual, un crédito contratado por un tercero ajeno a la relación contractual entre denunciante y denunciado. Pide tener por interpuesta denuncia infraccional en contra del proveedor ya individualizado, solicitando se acoja a tramitación y en definitiva se le condene al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496, con costas. En el primer otrosí, Mario Andrés Alvarado Peña, ya individualizado dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor también individualizado en lo principal de su escrito y representado para los efectos del artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496 por Nathaly Salgado Ceballos, ya individualizado, sustentando en lo siguiente: Respecto de los hechos, reproduce lo expuesto en la parte principal de su escrito. Señala que le han causado un perjuicio notable, toda vez que la negligente actuación de la casa comercial no sólo ha repercutido en su vida económica, generándole un gran desbarajuste en caso de tener que pagar un crédito que no pidió, sino que también en el plano laboral, ya que en reiteradas ocasiones ha debido solicitar permisos en su trabajo para acercarse a la tienda y explicar su situación o solicitar algún tipo de respuesta, situación que ha generado molestia en su empleador, junto al correspondiente gasto en dinero para trasladarse a Curicó, lugar donde funciona la tienda, ya que no trabaja en esta ciudad si no que en la comuna de Teno. Por otro lado, frente a sus constantes reclamos, encargados del área de finanzas de la tienda le han asegurado que no se le cobrará el crédito, sin embargo, los meses han transcurrido sin que la supuesta investigación interna de Ripley llegue a algún resultado, y con ello, en los estados de cuenta posteriores ya han aparecido los primeros/cobros del avande, situación que ha generado un estado de endeudamiento/ de morosidad,

> Membrillar 443 Curicó

7-8-DIC 2018

trescientos neintinure, 323

Primer Juzgado de Policía Local Curicó

generando intereses y el agravamiento de la situación. Indica que este escenario, totalmente injusto, ha generado en si una preocupación constante, lo cual no ha podido sino exteriorizar con reclamos por escrito en las dependencias de la tienda. Sustenta su presentación en la letra e) del artículo 3° de la ley 19.496 e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, solicita se acoja en todas sus partes y en definitiva se condene a su contraria al pago de la suma de \$600.000 pesos o la que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de esta demanda, con costas. Acompaña en parte de prueba los siguientes documentos, con citación o bajo el apercibimiento legal del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, según corresponda: 1.- Copia simple de recibo de pago, de fecha 30 de agosto del año 2016, a nombre del demandante, Mario Andrés Alvarado Peña. 2.- Copia simple de estado de cuenta de tarjeta MasterCard Ripley, de fecha 20 de octubre del año 2016. 3.- Parte denuncia, por el delito de usurpación de nombre, presentada ante Policía de Investigaciones de Chile. 4.- Copia simple de sentencia, de fecha 9 de junio de 2016, emitida por la Corte de Apelaciones de Valdivia, en causa ROL 227-2015. 5.- Copia simple de reclamos interpuestos por el demandante en libro de reclamos y sugerencias de tiendas Ripley Curicó.

A foja treinta y dos, comparece Nathaly Andrea Salgado Ceballos, rut 16.055.055-4, estudiante, técnico en administración, domiciliada en O'Higgins 201 número 3, Curicó, teléfono 92214089, quien se presenta a este tribunal como subgerente financiero de Centro de Servicios Banco Ripley Curicó, y señala que el denunciante tuvo un giro que desconoce en su cuenta, porque se supone que al momento en que él fue a pagar, fecha que no recuerda, olvidó su billetera en la caja. Indica que luego de esto como un mes y medio después, el cliente reclama que el mismo día en que perdió su billetera, giraron con sus documentos, un avance. Agrega que ellos como entidad tienen el deber de tomar el reclamo de desconocimiento de deuda del cliente, pero su función es traspasar esta solicitud al área que corresponda y ellos son los encargados de realizar el análisis respectivo, donde piden ciertos requisitos para ver si la transacción se anula o no. En este caso el cliente declaró de que había perdido el carnet de identidad, el cual supuestamente fue bloqueado telefónicamente el mismo día o el día después de su desaparición, por lo que el área que hace el análisis le solicitó el comprobante de bloqueo de su cédula, sin embargo este documento no fue aportado, por lo que no fue posible terminar con el proceso del desconocimiento.

A fojas ochenta y siete y siguientes, rola acta de comparendo, el que cuenta con la comparecencia de la parte denunciante y demandante civil don Mario Andrés Alvarado Peña asistido por su abogada doña Constanza Pamela Basoalto Riveros y de la parte denunciada y demandada Car S.A., representada por su abogada doña Alejandra Gaete Andrade. La parte denunciada y demandada civil, contesta la denuncia y demanda mediante minuta escrita. la que se encuentra alojada desde fojas ochenta y cinco a foja ochenta y seis vuelta, presentación que se resume así: Señala que es efectivo que el día 30 de agosto de 2016, se realizó un avance en efectivo con la tarjeta MasterCard Ripley del denunciante, por la suma de \$500.000, que éste desconoce haber efectuado. Cuando el denunciante se percata de esta situación, concurre al departamento de Servicio al elente de su representada, dando a conocer estos hechos a los funcionarios, quienes le informan que en este caso lo que procede es llenar un formulario por "Desconocimiento de Compras de Tarjeta de Crédito", para que se inicie una

Trescentos treinta, 330

Primer Juzgado de Policía Local Curicó

investigación y se aclaren los hechos. Agrega que en esa misma oportunidad se le informa al cliente, que junto con el formulario de desconocimiento de compra debe acompañar el documento que acredite el bloqueo de la cédula de identidad, y copia de licencia de conducir u otro documento -de fecha anterior al desconocimiento- que contenga la firma del cliente, para poder contrastarla con la firma estampada en el boucher de la transacción. Agrega que en reiteradas oportunidades se le requirió esta documentación al cliente, quien nunca la acompañó, por lo que el desconocimiento del giro de dinero no fue procesado por falta de información. Respecto a las infracciones alegadas, el denunciante señala que se han infringido los artículos: 3 letras a) y d), y 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496. Agrega que la petición realizada por parte del actor en el texto de la denuncia, en orden a que su representada sea condenada -por las supuestas infracciones cometidas al máximo de las multas contempladas en la ley, se debe a que supuestamente su representada con su actuar habría infringido los artículos 3 letras a) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496. Añade que el artículo 3° señala que "...son derechos y deberes del consumidor: Letra a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo. Letra 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... ". El artículo 12 señala que: "...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... ". Finalmente el artículo 23 señala: "...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, substancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio...". Precisa que ninguna de estas normas ha sido infringida por su representada, ya que es sólo por la desidia del denunciante, que no ha acompañado la documentación necesaria -a pesar de que le fue solicitada en reiteradas oportunidades por funcionarios de la tienda- lo que impide que su representada pueda realizar la investigación necesaria, para determinar si el giro de dinero lo realizó el denunciante o un tercero, haciendo un uso maliciosos de la tarjeta e identidad del denunciante. Señala que los hechos relatados permiten concluir que en la especie no concurre ninguno de los elementos preceptuados en la ley en cuestión, que permitan establecer algún tipo de infracción a sus normas, y que hayan sido cometidos por su representada, por lo que la denuncia infraccional debe ser desestimada. Pide tener por contestada la denuncia infraccional, solicitando rechazo, con costas. En el otrosí contesta la demanda civil. Argumenta que el demandante civil pretende obtener una indemnización ascendente a la suma de \$600.000, sin especificar si este monto corresponde a daño emergente, lucro cesante, o daño moral. Con respecto al daño moral dice que la suma demandada es antojadiza, y sólo obedece a las apreciación personal del demandante civil. Indica que como no ha existido infracción a la ley del consumidor, malamente puede haber algún daño material o moral que indemnizar; que el demandante deberá probar la existencia del daño alegado, y la cuantía de éstos. Añade que el monto solicitado por la demandante es antojadizo y sólo responde a sus apreciaciones personales. Es por lo anterior, que la demanda civil de autos carece de todo fundamento. Pide que la demanda civil sea rechazada, con costas. Se realiza el llamado a conciliación, y no se produce. Se recibe la causa a prueba y se fija los hechos sobre los que ella deberá recaer. La parte denunciante y demandante civil acompaña los siguientes documentos:

tresciento, tre ute y un

Primer Juzgado de Policía Local Curicó

Ġ

UÓ

133

Contrato y reglamento de crédito de la tarjeta Ripley Car S.A, que en su considerando tercero a propósito de la autorización y clave de la tarjeta dispone expresamente lo siguiente: La tarjeta de crédito que individualiza el cliente tiene por función exclusiva individualizarlo, por lo cual su sola posesión no implica la concesión de un crédito. A su vez, dicha cláusula señala que el cliente al momento de utilizar su tarjeta debe identificarse y entregar o exhibir su tarjeta y cédula de identidad, para su examen y confrontación de datos, documento que acompaña bajo el apercibimiento del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil. 2.-Recibo de pago, de fecha 30 de agosto del año 2016, operación que fue realizada a las 20:18 horas, en la sucursal n°76; nombre del cajero: Carmen Gloria Oyarce; nombre del cliente: Mario Andrés Alvarado Peña; monto pagado: 4115.600, documento que acompaña bajo el apercibimiento del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil. 3.- Estado de cuenta del cliente Mario Andrés Alvarado Peña, fecha del estado de cuenta 20 de octubre del 2016, el cual dispone en las operaciones que detalla que con fecha 30 de agosto del año 2016, en Tienda Ripley Curicó, se giró un avance en efectivo; N° de boleta de la operación: 200916. Dispone que el monto de la operación corresponde a \$500.000 en cuotas de \$96.022 cada una, documento que acompaña bajo el apercibimiento del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil. 4.- Estado de cuenta de la tarjeta Ripley MasterCard del cliente Mario Andrés Alvarado Peña, cuya fecha corresponde al 20 de Enero del año 2017, el cual detalla nuevamente un avance en efectivo de fecha 30 de Agosto del año 2016, por un monto de \$500.000, sin observarse movimientos posteriores en la tarjeta, documento que acompaña bajo el apercibimiento del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil. 5.- Copia simple de la cédula de identidad del denunciante y demandante, en donde se observa su fecha de emisión correspondiente al 2 de septiembre del año 2016, documento que se acompaña con citación. 6.- Parte denuncia de fecha 26 de octubre del año 2016, nombre de del delito: Usurpación de nombre; hora de la denuncia: 16:40. Denuncia realizada ante Policía de Investigaciones de Curicó, el cual detalla en su parte expositiva que el denunciante y demandante de esta causa, extravió su billetera, el día 30 de agosto del año 2016, documento que se acompaña con citación. 7.- Copia simple de sentencia dictada por la segunda sala de la Corte de Apelaciones de Valdivia, en causa Rol 227-15, de fecha 9 de Junio del año 2016. 8.- Set de 2 fotografías, la primera correspondiente al libro de reclamos de tienda Ripley Curicó, de fecha 15 de Octubre del año 2016; la segunda correspondiente al 22 de Noviembre del año 2016, ambas exponen la situación del denunciante solicitando una respuesta al reclamo. Ambos documentos se acompañan bajo el apercibimiento del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil. 9.-Certificado de deudas emitido por la empresa Equifax, la cual certifica que el Señor Mario Alvarado Peña, se encuentra en Dicom, enviado con fecha 5 de Noviembre del año 2016, por la tarjeta de crédito Ripley, por un monto de \$401.049, documentos se acompaña con citación. La parte denunciada y demandada civil, acompaña los siguientes documentos: Bajo el apercibimiento del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil: 1.- Contrato y reglamento de crédito tarjeta Ripley MasterCard, suscrito por el denunciante y demandante civil. 2.- Estados de cuentas de la tarjeta Ripley MasterCard, del denunciante y demandante civil, correspondiente a los meses octubre del año 2016 a febrero del año 2017. 3.- Formulario por desconocimiento de compras de tarjeta de crédito, de fecha 3 de octubre del año 2016, suscrito por el denunciante y demandante civil y doña Nathaly Salgado Ceballos, subgerente financiero de tarjetas Ripley, con citación. 4.- Carta de fecha 9 de noviembre del año 2016, de Cristian González Salazar, Gerente de gestión y medios de Car S.A., dirigida al Servició Nacional del

hemens, new -) our, son

Primer Juzgado de Policía Local Curicó

Consumidor en el que se informa sobre lo sucedido en el caso del denunciante y demandante civil, en la que se precisa que no fue posible cursar el desconocimiento de transacción realizada el 30 de Agosto de 2016, ya que el cliente no presentó la documentación necesaria. Testimonial: La denunciante y siguientes presentó los a · demandante civil 1.- Jesús Alejandro Correa Palacio. Se presenta a declarar a los puntos de prueba N°1 y 2 y al respecto, textualmente dice: "Al punto N°1: "A mediados o finales del mes de agosto del año 2016, supe por Mario Alvarado que tuvo un problema en la tienda Ripley de Curicó, por un giro en efectivo con su tarjeta, que él no efectuó por un monto de \$500.000. Lo supe por Mario a los dos días siguientes, que llegó mal al trabajo indicándome que había perdido su billetera junto con sus documentos. Yo lo tomé como forma de broma, no le creí en un principio, y lo molestamos diciéndole que probablemente le habían sacado algo con sus tarjetas, a lo que nos responde que le habían efectuado un giro en dinero con su tarjeta Ripley, y que ésta se le había perdido en la misma tienda junto con todos sus documentos. Me informó al tiempo después que había tratado de conversar con el gerente de finanzas o encargado, sobre el monto que él no pidió y me dijo que el gerente o el encargado no iba a generar cobro alguno, ya que había una investigación interna. Por lo que yo sé, hasta el momento, le están cobrando, incluso con intereses por mora, incluso se que está en Dicom por esta causa. También se que bloqueó todas sus tarjeta que fue lo primero que hizo, al día siguiente tuvo que haber sido, que le robaron o extravió su billetera. Asistió a la PDI a denunciar y también dejó un reclamo en Sernac. De la tienda Ripley no ha tenido respuestas. Esta situación le afectó mucho, pudo haber sido una de las causas por las que perdió su trabajo, por los constantes permisos que tuvo que realizar, para asistir a la tienda Ripley, al Registro Civil a bloquear su carnet y a todos los reclamos correspondientes. Muchas veces tuvimos que reemplazarlo en sus clases, lo afectó físicamente, porque andaba muy bajoneado, muy preocupado porque debía pagar otras cuentas, como su crédito universitario y afectó su desempeño laboral, ya que en esas fechas sus alumnos se preparan para diferentes exámenes, como el Simce y PSU. Además en un momentos se hizo notar el disgusto de nuestro sostenedor, por los permisos y faltas a su trabajo, para solucionar este problema. Se hizo notar en conversaciones, ya que no habían profesores que lo pudieran reemplazar en algunos momentos, al ser Mario, un profesor de lenguaje y comunicación. Incluso en el mes de diciembre, ya tenía un profesor de reemplazo y Mario fue desvinculado del colegio Aquelarre de Teno. Profesionalmente, Mario Alvarado, era un profesor destacado dentro del colegio y esta situación de los permisos y el pagar el crédito, le jugó en contra en su rendimiento." Repreguntas: 1.- ¿Para que diga el testigo, que tipo de trámites ha realizado mi representado para poder solucionar esta situación? R: Primero los permisos en el trabajo, que en educación son bastante complicados, ya que los reemplazos requieren de un profesor especialista que ocupe su cargo. Luego, fue a bloquear todas sus tarjetas específicamente la de la tienda. Luego, fue a bloquear su carnet. Posteriormente, realizó una denuncia en la PDI, además de una denuncia en Sernac. 2.- ¿Para que diga el testigo si el denunciante obtuvo respuesta satisfactoria de Ripley? R: No obtuvo respuesta satisfactoria de la tienda Ripley. 3.- ¿Para que diga el testigo, el nombre del establecimiento educaciones y el lugar en que se encuentra ubicado? R: Junto con Mario Alvarado trabajábamos hasta diciembre del año 2016, en el colegio Aquelarre de Teno. 4.-¿Para que diga el testigo si significó un gasto económico para el denunciante, presentarse en la tienda para solucionar la situación? R: Clarø que sí, en los

Trescientos trento jue, 33?

Primer Juzgado de Policía Local Curicó

traslados, ya que el lugar de trabajo y la tienda no están en la misma comuna. 5.-¿Para que diga el testigo, cual fue el motivo de la desvinculación con mi cliente de la escuela? R: Lo que indicó el sostenedor fueron necesidades de la empresa. 6.-¿Para que diga el testigo si luego del despido de mi representado fue contratada otra persona en su lugar? R: A mediados del mes de diciembre, ya existía reemplazo para Mario Alvarado. Contrainterrogaciones: 1.- ¿Para que diga el testigo, como le consta que supuestamente, personal de la tienda Ripley, le habría manifestado al denunciante, que no se realizaría ningún cobro por el giro de dinero que él desconoce? R: El mismo Mario Alvarado, me comunicó personalmente, diciéndome que no se le cobraría, ya que había una investigación interna, y al no haber resultado, no se le cobraría. Me dijo Mario que le había informado, el gerente o encargado de finanzas. 2.- ¿Para que diga el testigo, si sabe qué tipo de contrato de trabajo tenía el denunciante en la Escuela Aquelarre de la comuna de Teno? R: Contrata hasta el año 2016, sino me equivoco, ya que pasaba a indefinido. Incluso se le había nombrado jefatura y carga horaria para el año 2017. Incluso en consejo de profesores y formación con alumnos, se le había entregado a cargo un curso como profesor jefe. Esto fue en la última semana con los alumnos, en la última formación, por lo que Mario ya tenía asegurado su puesto de trabajo para el año 2017, siendo sus alumnos junto con sus apoderados los más afectados por su despido. 3.- ¿Para que diga el testigo si sabe cuál es el plazo máximo de duración del contrato de los funcionarios municipales "a contrata"? R: No somos funcionarios municipales. Y contrata del 28 de febrero sino me equivoco hasta el 28 de diciembre sino me equivoco. Nuestro establecimiento es particular subvencionado. Al punto N°2: "Primero que todo, el giro que efectuaron desde su tarjeta de casa comercial Ripley, puede ser la causa principal del despido que sufrió Mario de su trabajo, afectándolo de forma claramente económica. También en perder ese vínculo con sus alumnos y colegas, perder un vínculo con un buen empleador, ya que estaba muy catalogado Mario en sus funciones, más el monto de los \$500.000.- sustraídos de su cuenta en Ripley, Curicó". 2.- Juan Hernán Meneses Avellaira. Se presenta a declarar a los puntos N°1 y 2 y textualmente dice: "Al punto N°1: "Más o menos alrededor de Agosto del año 2016, yo recuerdo que estaba en el Malí de la calle O'Higgins de acá de Curicó, iba a buscar a mi pareja, y me encuentro alrededor de las nueve, nueve y media de la noche, a Mario Alvarado y al papá de Mario, y lo saludo lo más cordial, ya nos habíamos visto en el colegio, y le pregunto qué anda haciendo; él me dice que extravió su billetera en tiendas Ripley, pero ya no había alcanzado a ser ingreso, porque ya habían cerrado la tienda, a lo cual él estaba bastante preocupado por la pérdida de su billetera y de sus documentos. Luego, durante el transcurso de una semana, siempre le íbamos preguntando que cómo andaba el tema de su billetera, si había encontrado sus documentos, y como alrededor de dos semanas, me expresa a mí, que le habían hecho un avance en la tienda Ripley por \$500.000 y ahí empezó el proceso de solicitar permisos en el trabajo, de encontrar una solución a este tema, principalmente que como le habían solicitado un avance que él no había hecho, se le perdonara la deuda, por ese avance que no había realizado. Hasta la fecha, fue a varias instancias, fue a la PDI, al Sernac, a la tienda iba también bastante, y eso también repercutía con la solicitud de permiso en su trabajo, pidiendo reemplazos, para que alguien viera sus clases y eso llegó a un punto que también lo despidieron del lugar donde trabajaba, porque si bien nuestro jefe tiene siempre buena voluntad, pero pidiendo permisos constantes igual como que fue sopesando a la hora del despido de Mario Alvarado. Obviamente, la molestia que conlleva, el tiempo que se ocupa en hacer estos procesos, de ir haciendo estos trámites en los diferentes lugares, finalmente eso, incidió en parte en el despido de Mario del

Tresuentos treinto y cuato 234

Primer Juzgado de Policía Local Curicó

colegio". Repreguntas: 1.- ¿Para que diga el testigo, si el denunciante obtuvo alguna respuesta satisfactoria de Ripley? R. No, ninguna, se expresaban que siempre estaban en una investigación, que estaban viendo el tema de las cámaras, que están realizando procesos internos de la tienda para encontrar las personas que tal vez hicieron ese avance. Contrainterrogaciones: 1.- ¿Para que diga el testigo, como le constan todos los hechos sobre los que ha declarado? R: A Mario como lo señalé anteriormente, me lo encontré alrededor de Agosto en un malí, y me comentó el tema de la billetera y las situaciones del avance y todo el proceso de trámites era principalmente conversaciones en el trabajo y algunos reemplazos que hice de sus clases para que él pudiera ir a realizar esos trámites. 2.- ¿Para que confirme el testigo si es compañero de trabajo del denunciante? R: Fui compañero dos años de trabajo de él, y a finales del año pasado Mario fue despedido del colegio. 3.- ¿Para que diga el testigo si sabe qué tipo de contrato de trabajo tenía el denunciante y demandante civil? R: Desconozco esa información. 4.- ¿Para que diga el testigo si sabe por qué causal fue desvinculado el denunciante? R: Necesidades de la empresa. 5.- ¿Para que diga el testigo como le consta que existía una investigación interna en la tienda Ripley de Curicó, por el desconocimiento del giro de dinero efectuado por el denunciante? R: Debido a conversaciones que teníamos con Mario. Al punto N°2: "Mario Alvarado me comentó que le habían hecho un avance por \$500.000 y también el pago que él está haciendo de dicho avance, porque si bien se hizo ese avance, él lo está cancelando. Eso principalmente. Pienso el tema de gasto para movilizarse para hacer estos trámites ir al Sernac, ir a tiendas Ripley, PDI también, pensando que el trabajo. Colegio Aquelarre, está en la localidad de Teno". Repreguntas: 1.-¿Para que diga el testigo si en todos estos años que fueron compañeros de trabajo, vio al denunciante pedir permisos administrativos en el establecimiento educacional? R: Solamente desde agosto del 2016. Años anteriores no vi ningún tipo de permiso o trámite administrativo que tuviera que hacer. 2.- ¿Para que diga el testigo si luego del despido del denunciante fue contratada otra persona para tomar sus funciones? R: Sí, fue contratada otra persona.".

A foja ciento treinta y nueve, rola oficio n°1419, del Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor de la Región del Maule.

A foja ciento cuarenta y cuatro, rola oficio n°2719 de la Directora Regional de Servicio de Registro Civil e Identificación de la Región del Maule.

A foja ciento cincuenta, rola oficio de CMR Falabella S.A.

A fojas trescientos veintiuno y siguientes, rola acta de absolución de posiciones de la parte denunciada y demandada civil Tarjeta Ripley Car S.A., representada por el abogado don Paulo García Huidobro Honorato, según mandato acompañado, y con la presencia de la abogada Constanza Basoalto Riveros.

A foja trescientos veinticuatro, la Señora Secretaria certifica que no existen diligencias pendientes.

Se trajo los autos para fallo, y

CONSIDERANDO.

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

2 8 LT JON

Trescientos treinto jainer 335

Primer Juzgado de Policía Local Curicó

PRIMERO. Que esta causa se ha iniciado con la denuncia de foja 18 y siguientes, interpuesta por don Mario Andrés Alvarado Peña, cédula nacional de identidad número 15.293,495-5, profesor, domiciliado en calle Aníbal Aray, número 29, población Guaquillo, de la ciudad de Curicó, en contra del proveedor Tarjetas Ripley Car S.A., rut 83.187.800-2, representada legalmente por don Alejandro Fridman Pirozansky, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad N° 4.438.651-8 y don Andrés Roccatagliata Orsini, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad N°8.521.864-6, todos domiciliados en Huérfanos N°1.052, piso 3, Santiago. Dicha presentación, se trató latamente en la expositiva de este fallo, por lo que en esta parte se da por reproducida.

SEGUNDO. Que el denunciado, en la audiencia de comparendo de fojas 87 y siguientes, contesta por escrito. Tal contestación se pormenorizó detalladamente, en el acápite expositivo de esta sentencia, por lo que en esta parte se remite a ella.

TERCERO. Que el denunciante, para probar sus dichos, acompaña como prueba documental, lo siguiente: -Contrato y reglamento de crédito de la tarjeta Ripley Car S.A.;- Recibo de pago, de fecha 30 de agosto del año 2016. -Estado de cuenta del cliente Mario Andrés Alvarado Peña, fecha del estado de cuenta 20 de octubre del 2016; -Estado de cuenta de la tarjeta Ripley MasterCard del cliente Mario Andrés Alvarado Peña, cuya fecha corresponde al 20 de Enero del año 2017; -Copia simple de la cédula de identidad del denunciante y demandante; - Parte denuncia de fecha 26 de octubre del año 2016, nombre de del delito: Usurpación de nombre; hora de la denuncia: 16:40. Denuncia realizada ante Policía de Investigaciones de Curicó; - Copia simple de sentencia dictada por la segunda sala de la Corte de Apelaciones de Valdivia, en causa Rol 227-15, de fecha 9 de Junio del año 2016; -Set de 2 fotografías, la primera correspondiente al libro de reclamos de tienda Ripley Curicó, de fecha 15 de Octubre del año 2016; la segunda correspondiente al 22 de Noviembre del año 2016; -Certificado de deudas emitido por la empresa Equifax, la cual certifica que el Señor Mario Alvarado Peña, se encuentra en Dicom, enviado con fecha 5 de Noviembre del año 2016, por la tarjeta de crédito Ripley, por un monto de \$401.049. Asimismo, presenta a declarar a los siguientes testigos: don Jesús Alejandro Correa Palacio y don Juan Hernán Meneses Avellaira.

CUARTO. Que la denunciada para probar sus defensas acompaña como prueba documental, la siguiente: -Contrato y reglamento de crédito tarjeta Ripley MasterCard, suscrito por el denunciante y demandante civil; -Estados de cuentas de la tarjeta Ripley MasterCard, del denunciante y demandante civil, correspondiente a los meses octubre del año 2016 a febrero del año 2017; -Formulario por desconocimiento de compras de tarjeta de crédito, de fecha 3 de octubre del año 2016, suscrito por el denunciante y demandante civil y doña Nathaly Salgado Ceballos, subgerente financiero de tarjetas Ripley; -Carta de fecha 9 de noviembre del año 2016, de Cristian González Salazar, Gerente de gestión y medios de Car S.A., dirigida al Servicio Nacional del Consumidor. Además, presenta a declarar a doña Nathaly Andrea Salgado Ceballos.

QUINTO. Que en ese orden de cosas, apreciando en conformidad a las normas de la sana crítica los antecedentes del juicio y la prueba rendida, este sentenciado estima que no se encuentra acreditado fehacientemente que los hechos denunciados configuren infracción a las normas de la ley N. 19.496. Para lograr

2 8 DIC 2019

trescientos tremte y sei, 331

Primer Juzgado de Policía Local Curicó

esta conclusión, se ha considerado especialmente lo siguiente: I.- Que el actor no ha podido acreditar válidamente en el proceso la circunstancia que el día 30 de Agosto de 2016 perdió su billetera en la tienda Ripley Curicó. Si bien, para acreditar lo señalado presentó a declarar a dos testigos, estos son de oídas, y su conocimiento de los hechos, es a partir de lo relatado por el mismo actor. II.- Por otra parte, en virtud de los documentos acompañados al proceso, es posible establecer que existe una clara inconsistencia en la versión entregada por el actor, específicamente, en lo que dice relación con el día que tuvo lugar el extravío de los documentos, puesto que en su denuncia de fojas 18 y siguientes, indica que los hechos ocurrieron el 30 de Agosto, sin embargo, en el reclamo interpuesto en la tienda denunciada, el día 15/10/2016, cuya imagen se encuentra acompañada a foja 57, establece que: "(...) 30/09 realicé un pago en vuestra tienda por aprox 115 mil pesos y se me extravió la billetera ese mismo día acá y minutos después (ap 21.05 hrs) se hizo una transacción por aprox \$500 mil suplantando mi identidad (utilizando huella dactilar y firma mía, supuestamente) (...)". Lo mismo sucede, a foja 73, con el Formulario por desconocimiento de compras de tarjeta de crédito, de fecha 3/10/2016, en donde se aprecia en el apartado n°3 denominado, "Motivo Desconocimiento. Mi tarjeta fue:", el denunciante marcó la alternativa "1.b Extraviada, fecha 24/08/2016". A su vez, en el mismo documento, en el punto n°4, Declaración de los hechos, al explicar brevemente lo sucedido, precisa: "Se pide un avance de \$500.000 con mis datos el día 30/08 siendo que mi tarjeta junto a mi carnet de identidad y demás documentos se me extravían con fecha 24/08 aprox. Además, para corroborar eso adjunto que no podía pedir avances ya que estoy en DICOM y el día 26/08, escribí un reclamo en el libro de la tienda por lo sucedido". En suma y en base a los antecedentes consignados, este fallador considera que no existe claridad respecto de la pérdida de los documentos del actor, antecedente primordial para determinar, en definitiva, si el avance girado con fecha 30 de Agosto de dos mil dieciséis y que figura en los estados de cuenta del actor a foja 44 y 45, fue obtenido por medios fraudulentos. Asimismo, el tribunal razona que es improbable que se haya producido un engaño con la tarjeta de crédito del actor, ya que en el Contrato y reglamento de crédito tarjeta Ripley Mastercard, acompañado por el denunciado foja 60 y siguientes, en su cláusula séxta indica bajo la denominación Autorización y claves, lo siguiente: "El cliente al momento de utilizar su Tarjeta debe identificarse y entregar o exhibir su Tarjeta y cédula de identidad para su examen y confrontación de datos. El Emisor podrá reemplazar o complementar este procedimiento por otros mecanismos de seguridad, tales como uso de claves secretas y personales (PIN), tarjetas de coordenadas, identificación biométrica y otras, los cuales informará oportunamente al Cliente, según los requerimientos operativos exigidos por los sistemas MasterCard y/o Ripley, en Chile y/o en el extranjero. De acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior, el Emisor informa que dispone un mecanismo de seguridad complementario denominado "Clave Única Ripley", que consiste en un número de 4 dígitos que deberá ser ingresado para acceder a determinados servicios o efectuar ciertas transacciones, tales como realizar compras a través de Internet y/o Fonocompras, solicitar avances o Súper Avances en efectivo en cajeros automáticos u otras operaciones que impliquen la utilización de la Clave Única Ripley que estén disponibles actualmente o en el futuro. El Cliente tiene el deber de mantener en estricta confidencialidad la Clave Única Ripley, la cual es secreta, personal e intransferible, siendo de su exclusiva responsabilidad mantener la debida diligencia y cuidado en su utilización(...)". Aplicando lo dicho a los hechos denunciados, se colige que para el empleo de la tarjeta de crédito antes mencionada, se hacía necesario traspasar diversas barreras de seguridad, ya sea

> Membrillar 443 Curicó

2 8 DIC

trevientos triendo y siete, 337

Primer Juzgado de Policía Local Curicó

la exhibición de la cédula de identidad y de la tarjeta y/o la utilización de la clave Unica Ripley, que es personal e intransferible. No fueron aportados al proceso, antecedentes que permitan inferir que se suplantó la identidad del denunciante en la operación relativa al "avance" de su tarjeta. III - Además, cabe señalar que don Mario Alvarado Peña, expresa en su denuncia que al percatarse de la pérdida, se dirigió a la tienda comercial para recuperar su billetera, lo que no pudo realizar, atendido que a esa hora ya se encontraba cerrada. Así las cosas, resulta incomprensible, para este fallador, que en ese momento, el actor no tratara, por algún medio no presencial de los cuales hay varios, de bloquear su tarjeta y carnet, y sólo lo hiciera al día siguiente, según lo que afirma a foja 19. Todo lo anterior, evidencia un comportamiento negligente por parte del denunciante, tomando en cuenta especialmente, que el contrato y reglamento de crédito tarjeta Ripley Mastercard, que suscribió y que se acompaña a foja 60, en su cláusula décimo primera, se establece como deber del cliente en caso de pérdida de la tarjeta, lo siguiente: "Pérdida de la Tarjeta: El cliente deberá comunicar al Emisor la destrucción, hurto, robo, extravío, adulteración o falsificación de Tarjeta personal o de la o las adicionales que él haya solicitado. Asimismo, deberá comunicar la destrucción, hurto, robo, extravío, adulteración o falsificación de su cédula de identidad y la de la o los adicionales. Dichas comunicaciones podrán darse en los mesones de los Centros de Servicios ubicados en las tiendas Ripley, o al Call Center u otro similar habilitado al efecto. Adicionalmente, en caso de hurto, robo, extravío, adulteración o falsificación de su cédula de identidad u otros documentos de identificación, el Cliente deberá solicitar su bloqueo ante el Servicio de Registro Civil e identificación, tan pronto tenga noticia de dicha circunstancia, solicitando los correspondientes comprobantes de bloqueo. El Cliente será responsable del mal uso que pudieren ser objeto los documentos señalados, mientras no se den los avisos correspondientes. Sin perjuicio de lo anterior el Cliente deberá efectuar la correspondiente denuncia por este hecho ante Carabineros o Investigaciones de Chile u otra autoridad competente". En ese sentido, el actor, si bien denuncia lo ocurrido ante la Policía de Investigaciones de Chile, como consta a foja 47, esta acción la realizó tardíamente, casi dos meses después de la supuesta pérdida de su billetera, con fecha 26 de Octubre de 2016. Por otro lado, no existe constancia del bloqueo de su carnet, ni de su tarieta Ripley; sólo a foja 144, rola oficio del Registro Civil e Identificación Región del Maule, en donde se detalla que el día 2 de Septiembre de 2016, solicitó cédula de identidad, y a foja 150, rola oficio de CRM Falabella S.A., puntualizándose que el actor bloqueó su tarjeta CMR VISA Clásica, con fecha 31 de Agosto de 2016, antecedentes insuficientes para dar por acreditados fehacientemente los hechos denunciados. IV.- Por todo lo precedentemente señalado, es que este fallador estima que no se ha logrado establecer responsabilidad infraccional de Tarietas Ripley Car S.A. en este proceso, por tanto, en la parte pertinente de esta sentencia no se dará lugar a la denuncia. V.- Analizados los demás medios de prueba, no alteran las afirmaciones precedentes.

II.- EN CUANTO A LO INDEMNIZATORIO.

SEXTO. No habiéndose determinado responsabilidad infraccional, se rechazará la demanda civil interpuesta.

III.- EN CUANTO A LAS COSTAS.

SÉPTIMO. No se condenará en costas a la parte denunciante y demandante, haber tenido motivos plausibles para litigar.

2.6 NC 20

Trescientos trinte y ocho, 370

Primer Juzgado de Policía Local Curicó

TENIENDO PRESENTES:

Los artículos 1, 2, 3, 12, 23 inciso 1°, 24 y 50 de la Ley N° 19.496 y demás disposiciones citadas; y artículos 1, 3, 7, 9, 14, 17, y 24 de la Ley número 18.287; y demás disposiciones legales citadas y pertinentes,

En Certeb. Lander Metalland Control

SE DECLARA:

##

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO. Que no se hace lugar a la denuncia de fojas dieciocho y siguientes, y se absuelve a Tarjetas Ripley Car S.A., rut 83.187.800-2, representada legalmente por don Alejandro Fridman Pirozansky, y don Andrés Roccatagliata Orsini, todos domiciliados en Huérfanos N°1.052, piso 3, Santiago.

II.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

SEGUNDO. Que consecuentemente con lo anterior, no se da lugar a la demanda civil deducida en autos.

III.- EN CUANTO A LAS GOSTAS:

TERCERO. Que cada parte pagará sus costas.

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente. Remítase copia autorizada al Servicio del Consumidor.

Dictada porteon Sergio Eduardo Fuente Alba Henríquez, Juez Letrado Titular.

2 8 VI CALIS

POR TO THE STREET OF THE STREE

Talca, doce de octubre de dos mil dieciocho.-

Visto:

Se reproduce la sentencia en alzada y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 32 y 36 de la Ley N°18.287 y 145 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de 13 marzo de 2018, escrita a fojas 327, sin costas del recurso.

Regístrese y devuélvase, junto a su agregado. Rol Nº127-2018/Policía Local.

Eduardo Meins Olivares Ministro Fecha: 12/10/2018 12:45:20 Jaime Alvaro Cruces Neira Ministro(S) Fecha: 12/10/2018 12:45:21

Hugo Enrique Escobar Alruiz Abogado Fecha: 12/10/2018 12:45:21



