

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEDRO DE VALDIVIA 706

PROVIDENCIA, 28 de JUNIO de 2018

29 JUN 2018

Notifico a Ud. que en el proceso N° 061969-02-2015 se ha dictado con fecha ,
28/06/2018 la siguiente resolución :

CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEDRO DE VALDIVIA 706
clasificador 43 correo 9

ROL N°061969-02-2015
CERTIFICADA



SEÑOR
DON(A)
APODERADO DE
Calle **TEATINOS**
Block
Villa

ERICK ORELLANA JORQUERA
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

N°333

Casa/Dpto. **PISO 2**

Comuna de **SANTIAGO**



Santiago, dieciséis de mayo de dos mil dieciocho.

Proveyendo a fojas 126 y 127: téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de veintidós de noviembre de dos mil dieciséis, escrita de fojas 94 a 97.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-559-2017.

MARISOL ANDREA ROJAS MOYA
MINISTRO
Fecha: 16/05/2018 13:19:17

GLORIA MARIA SOLIS ROMERO
MINISTRO
Fecha: 16/05/2018 13:35:22

RODRIGO HERNAN ASENJO ZEGERS
ABOGADO
Fecha: 16/05/2018 13:32:31

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 16/05/2018 13:44:47



Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Marisol Andrea Rojas M., Gloria María Solís R. y Abogado Integrante Rodrigo Asenjo Z. Santiago, dieciséis de mayo de dos mil dieciocho.

En Santiago, a dieciséis de mayo de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de mayo de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

Providencia, a veintidós de noviembre de dos mil dieciséis.

VISTOS

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 40, rectificada a fojas 63, por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra **CAR S.A.**, representada legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, ambos domiciliadas en Huérfanos 979, piso 9, Santiago, por infracción a lo establecido en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia en el caso de la consumidora Mirian Mardones Henríquez, quien el día 22 de julio de 2015 acudió al Mall Costanera Center, donde fue víctima del hurto de su billetera, con todas sus tarjetas de crédito. Al percatarse de lo sucedido bloqueó su tarjeta Ripley Mastercard, momento en que le señalaron que se habían realizado compras por un total de \$369.200 (trescientos sesenta y nueve mil doscientos pesos).

Señala asimismo que la consumidora es una señora de la tercera edad, de 70 años, cuyo uso habitual de la tarjeta Ripley era realizar compras periódicas, que no superaban los \$30.000 (treinta mil pesos) diarios.

Expone que es deber del proveedor establecer medidas preventivas para detectar los movimientos financieros no habituales, adoptando la tecnología necesaria para descubrir este tipo de eventos y suspender las transacciones hasta tener certeza de haber sido realizadas por la consumidora.

Frente a esta situación, la señora Mardones se acercó a dependencias de la denunciada a interponer diversos requerimientos, sin obtener una respuesta, razón por la que el día 01 de septiembre de 2015 concurrió al Servicio Nacional del Consumidor con el fin de encontrar una solución.

Ante el requerimiento del Servicio, el denunciado señaló que las transacciones se habían realizado con presencia de la Tarjeta Mastercard Ripley y con ingreso de PIN válido, siendo responsabilidad del cliente el uso de éstas; traspasando de esta forma toda la responsabilidad a la consumidora.

La respuesta es insuficiente, considerando especialmente que la responsabilidad de la empresa no se puede limitar a la mera entrega y operación de los productos financieros, sino que se extiende a la adopción de todas las

medidas de seguridad que permitan a los consumidores hacer uso de los servicios y productos con un máximo de tranquilidad y certeza.

Enuncia que CAR S.A. infringió los artículos 3º letra a) y d), 12 y 23 de la Ley 19.496, solicitando se condene al denunciado al máximo de las multas establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

1.- Que la audiencia de contestación y prueba se celebró a fojas 83 y 84 con la asistencia del habilitado de derecho Raúl Fuenzalida Concha por la parte del Sernac y del apoderado Paulo García Huidobro Honorato por la parte de Car S.A. La parte denunciante ratificó sus acciones.

2- La parte denunciada contestó en el acto, solicitando el rechazo de la denuncia en todas sus partes, con costas, señalando básicamente lo siguiente:

- Expone que Car S.A. no ha infringido de modo alguno la Ley 19.496, toda vez que ellos se limitaron a llevar a cabo la operación comercial que se solicitó, no existiendo en esa época ninguna orden o bloqueo de la tarjeta vigente de Miriam Mardones.

- Que al momento de realizarse la operación se verificó la identidad del usuario mediante la huella de éste por medio digitalizado y con el Pin o clave secreta, la cual resultó ser la autorizada para realizar la operación.

- De lo anterior se concluye que la denunciada tomó todas las medidas de seguridad existentes para comprobar que quién utilizaba la tarjeta era el usuario o alguien autorizado por éste para realizar dichas transacciones.

3.- La parte del Sernac acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- Formulario Único de Atención de Público de fecha 01 de septiembre de 2015, que da cuenta del reclamo interpuesto por Mirian Mardones, que rola a fojas 7.

- Carta de fecha 10 de septiembre de 2015, enviada por Car S.A. al Sernac, en la que se señala que no se pudo detectar el posible fraude reclamado, ya que la transacción se efectuó sin reparo y conforme al protocolo de aceptación para ese tipo de operaciones, es decir, "las transacciones fueron realizadas con presencia de la Tarjeta Mastercard Ripley y con ingreso de PIN válido". Asimismo, al momento de realizarse las transacciones, dicha tarjeta no se encontraba bloqueada, rolante a fojas 9 y 10.

- Solicitud Múltiple de Crédito, sin fecha, en el que consta el bloqueo de la tarjeta, que rola a fojas 11.
- Copia de Formulario por Desconocimiento de Compras de Tarjetas de Crédito de fecha 31 de julio de 2015, en el que la consumidora objetó 4 cargos, de fecha 22 de julio de 2015, por un monto total de \$369.200 (trescientos sesenta y nueve mil doscientos pesos), adjuntado a fojas 15 y siguientes.
- Copia del Parte N° 8134, correspondiente a la denuncia presentada en la Fiscalía de Ñuñoa por Mirian Mardones el 22 de julio de 2015 por uso fraudulento de tarjeta de crédito y débito, que rola a fojas 19 y siguientes.
- Copia de Estados de Cuenta de la Tarjeta Ripley Mastercard N° 5490700984976234 correspondientes al período comprendido entre el 20 de abril y el 20 de septiembre de 2015.

4.- La parte denunciada acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- Solicitud de Tarjeta de Crédito, donde consta la firma de la consumidora Mardones, que rola a fojas 77 y 78; objetada por la contraria a fojas 85 toda vez que constituye un mero instrumento privado, sin intervención de funcionario público competente, objeción que el sentenciador rechazará.
- Documento verificador de transacción con clave secreta que acredita que la clave usada por la consumidora era la creada por ella, rolante a fojas 82; objetado por la contraria a fojas 85 por ser un instrumento privado sin las solemnidades establecidas en la ley, objeción que el Tribunal acogerá.

5.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que efectivamente la consumidora Mirian Mardones sufrió el robo de sus documentos el día 22 de julio de 2015, lo que incluía la Tarjeta de Crédito Ripley, de la cual se hizo uso ese mismo día.
- Que pese a no existir claridad en la fecha en que se bloqueó la tarjeta, según el documento acompañado a fojas 11, es posible concluir de los antecedentes acompañados al expediente, que éste se realizó con posterioridad a las transacciones realizadas con la Tarjeta Ripley. Por lo tanto, la parte denunciada no tenía fundamento para rechazar dichas operaciones.
- Que respecto al hecho de tratarse de un movimiento no habitual para la consumidora los cargos que se hicieron el día del robo, la prueba aportada por el Servicio es insuficiente para acreditar dicho punto, toda vez que se reduce a

mostrar el comportamiento que tuvo la Sra. Mardones durante los tres meses anteriores a la ocurrencia de los hechos denunciados.

6.- Que en consecuencia, el sentenciador, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, concluye que no se encuentra acreditada la responsabilidad de Car S.A. en los hechos denunciados, toda vez que las transacciones objetadas se realizaron con anterioridad al bloqueo de la tarjeta, razón por la cual no se hará lugar a la denuncia.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA

Que no ha lugar a la denuncia deducida en lo principal del escrito de fojas 40, rectificada a fojas 63, por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** contra **CAR S.A.**, sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

ROL 61.969-2-2015

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**



MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEDRO DE VALDIVIA 706

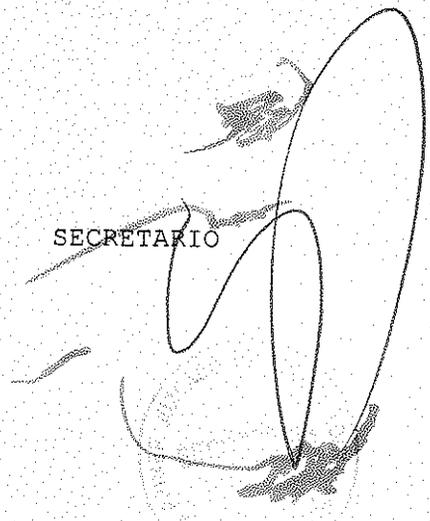
PROVIDENCIA, 18 de ENERO de 2017

20 ENE 2017

Notifico a Ud. que en el proceso N° 061969-02-2015 se ha dictado con fecha , 22/11/2016 la siguiente resolución :

SE DICTÓ SENTENCIA. SE ADJUNTA COPIA DEL FALLO.

SECRETARIO



MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEDRO DE VALDIVIA 706
clasificador 43 correo 9

ROL N°061969-02-2015
CERTIFICADA N°

SEÑOR

DON(A)

ERICK ORELLANA JORQUERA

APODERADO DE

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Calle **TEATINOS**

N°333

Casa/Dpto. **PISO 2**

Block

Villa

Comuna de **SANTIAGO**



000513