

**Proceso Rol N° 21.528-5-2016**  
**Segundo Juzgado de Policía Local**  
**Las Condes.**

**Las Condes, veinticinco de agosto de dos mil diecisiete.**

**VISTOS:**

A fs.12 doña **Margarita del Carmen Valdés Ulloa**, Secretaria, domiciliada en calle Los Cancilleres N° 1524, departamento H-45, comuna de Santiago, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Tarjeta Ripley-Car**, representada por don Julien Labrot, según rectificación de fs.30, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 1052, piso 3, Santiago, por supuesta infracción a las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenida en la Ley N° 19.496, fundado en que la empresa denunciada no habría adoptado las medidas de resguardo necesarias para evitar la acción fraudulenta en el uso de su tarjeta de crédito Ripley MasterCard, debido a las siguientes circunstancias :

1) Que, con fecha 6 de septiembre de 2016 alrededor de las 17:00 horas, se habría percatado que le faltaba su tarjeta Ripley MasterCard, por lo que de inmediato concurrió a la tienda Ripley ubicada en el Mall Arauco Maipú para bloquearla y solicitar una nueva, siendo informada en ese momento que su tarjeta había sido utilizada ese mismo día en la tienda ubicada en el Mall Alto Las Condes, para efectuar un avance en efectivo por la suma de \$ 800.000.-; procediendo a efectuar reclamo de desconocimiento de esa transacción, y posteriormente constancia de los hechos en la 52° Comisaría de Maipú con fecha 6 de septiembre de 2016.

2) Que, al dirigirse a la tienda ubicada en el Mall Alto Las Condes para conocer los detalles de la transacción objetada, le habrían informado que se habría efectuado sin clave; aun cuando el sistema requería de tal uso.

3) Que, finalmente Ripley Car habría rechazado su reclamación, argumentando que el avance en efectivo se habría hecho utilizando su clave; razón por la cual formuló reclamo en el SERNAC, que también fue

rechazado por la denunciada, debido a lo cual decidió pagar la totalidad de la deuda para no verse afectada por los intereses.

Por estos motivos solicita se condene a Ripley Car al máximo de la multa que establece la Ley N° 19.496, por ser autora de infracción a los artículos 3 letras a) y d), 12 y 23 del texto legal señalado, y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 900.000.- por concepto de daño emergente, más intereses, reajustes y las costas de la causa; **acciones que fueron notificadas a fs.32.**

A **fs.25** comparece don **Pablo Ignacio Nilo Díaz**, cédula de identidad N° 16.211.687-8, abogado, domiciliado en calle Lota N° 2257, oficina 502, comuna de Providencia, en representación de Car S.A., quien señala que la actora es titular de la tarjeta MasterCard Clásica Chip Ripley, desde el año 1993, que con fecha 6 de septiembre de 2016, habría efectuado desconocimiento de un avance en efectivo registrado con dicha tarjeta; que realizados los análisis correspondientes con el fin de determinar un posible uso fraudulento, se habría concluido que la transacción se efectuó sin reparos y conforme a los protocolos de aceptación para este tipo de operaciones, es decir, con la presencia de la tarjeta y usando clave Pin, la que se habría encontrado vigente y activa, motivos por los cuales se rechazó el reclamo, debido a que es responsabilidad del tarjetahabiente custodiar y mantener la confidencialidad de sus claves y números de la tarjeta de crédito MasterCard Ripley, y no sólo el resguardo material de la tarjeta, sino que evitar utilizar portales que pueden exponer al mal uso de la misma.

A **fs.76** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de la parte denunciante y demandante doña Margarita Valdés Ulloa y del apoderado de la parte denunciada y demandada, oportunidad en que se contestaron las acciones en minuta escrita que rola a fs. 34, rindiéndose la prueba documental que rola en autos, que será detallada en el desarrollo de esta sentencia.

A **fs.83** rola Acta de Inspección del Tribunal a la tienda Ripley del Mall Alto Las Condes, en que se inspeccionó la sección denominada Banco Ripley y, además, la caja en que se habría efectuado la operación impugnada en autos, pudiendo verificar los sistemas utilizados para efectuar avances en efectivo con cargo a la tarjeta de crédito Ripley, como las medidas implementadas para la seguridad de las transacciones.

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

## CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

### a) En el aspecto infraccional:

**PRIMERO:** Que, la parte denunciante sostiene que el proveedor denunciado habría infringido lo dispuesto en la Ley N° 19.496 sobre las normas de seguridad en el consumo, al permitir que un tercero utilizara su tarjeta de crédito MasterCard Ripley para efectuar una operación de avance en efectivo por la suma de \$ 800.000.-, sin su autorización.

**SEGUNDO:** Que, Car S.A. al contestar las acciones impetradas en su contra a fs.34, reitera lo señalado en su declaración de fs.25, y agrega que la operación impugnada por la denunciante, se habría efectuado con presencia de la tarjeta MasterCard Ripley y usando la clave secreta (Pin), como se verificaría del Boucher o comprobante respectivo, lo que habría sido informado a su cliente y a SERNAC, puesto que además, no existía bloqueo de la tarjeta al momento de la transacción, siendo en consecuencia, responsabilidad del titular de la tarjeta el resguardo de su clave única de conformidad a las Condiciones Generales de Uso que suscribió con fecha 29 de septiembre de 2015; correspondiendo a su parte vigilar únicamente que al momento de utilizarse la tarjeta de crédito señalada como medio de pago, los datos sean válidos al momento de la operación, como en el caso de autos, en que la tarjeta no estaba bloqueada y se habría utilizado la clave secreta, en conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 20.009, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjeta de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas; estimando por estas razones que las imputaciones efectuadas a su parte no serían efectivas, solicitando el rechazo de las acciones impetradas en su contra, y de la demanda civil por los mismos fundamentos ya indicados.

**TERCERO:** Que, la parte denunciante a fin de acreditar los hechos en que funda sus acciones, acompañó los siguientes antecedentes: **1)** A fs.1 rola Estado de Cuenta de Tarjeta Ripley MasterCard, en que consta transacción de avance en efectivo por la suma de \$ 800.000.-; **2)** A fs.2 rola formulario por desconocimiento de compras de Tarjeta de Crédito de fecha 6 de septiembre de 2016; **3)** A fs.5 y 6 rola comprobante y constancia por pérdida de documento; **4)** A fs.7 y 8 rola correo promocional; **5)** A fs.9 rola liquidación de tarjeta de crédito; **6)** A fs.11 rola comprobante de pago del monto total adeudado por concepto del

uso de la tarjeta de crédito, incluida comisión de prepago; y 7) A fs. 38 y 39 rola certificado y registro de asistencia emitido por Jumbo Supermercado Administradora Ltda., empleador de la actora, que señala que el día martes 6 de septiembre de 2016 se encontraba trabajando, siendo su horario desde las 07:41 a las 17:04 horas; documentos no objetados de contrario.

**CUARTO:** Que la parte denunciada en apoyo de su defensa acompañó los siguientes documentos: **1)** A fs. 40 y ss. rola Análisis de Desconocimiento N° ATC2016249, que establece en su resolución final, que la cliente no habría sido víctima de una suplantación de identidad, ya que el avance desconocido en Ripley Alto Las Condes, fue cursado con lectura de Chip e Ingreso de Clave única ( Pin Pass) mientras la tarjeta se encontraba vigente; **2)** A fs. 46 rola carta enviada a SERNAC en respuesta a reclamo formulado por la denunciante, rechazándolo; **3)** A fs. 48 rola Contrato y Reglamento de Crédito; **4)** De fs.52 a 56 rola Anexo del contrato y Reglamento de Crédito, comprobante de entrega de Tarjetas de Crédito y monto de línea de crédito anual, suscrito por la actora; **5)** A fs. 57 rola fotocopia ilegible de cédula de identidad; **6)** A fs. 58 y 59 rola sistema de apoyo crediticio Datacred con registro de impresión de imagen de huella dactilar de la denunciante de fecha 25 de septiembre de 2015; **7)** A fs.60 rola Anexo de Término de Contrato de Crédito Tarjeta Ripley y Aceptación de Traspaso de cargos de Tarjeta Ripley MasterCard Chip; **8)** A fs.61 rola seguro de desgravamen de Tarjeta de Crédito Ripley MasterCard; y **9)** A fs.70 rola Anexo Tarifario del Contrato y Reglamento de Crédito y del Convenio de Asesoría Financiera; documentos no objetados de contrario.

**QUINTO:** Que, a fs.83 y siguientes rola Acta de Inspección del Tribunal, llevada a efecto en la tienda Ripley del Mall Alto Las Condes, donde se efectuó la transacción objetada, constituyéndose en primer lugar en la sección denominada Banco Ripley, ubicada en el 3 piso de la Tienda, revisando el sistema implementado para obtener avances en efectivo, verificando que tratándose de montos superiores a \$ 800.000.-; se constata la identidad del titular de la tarjeta mediante un sistema de lector de huella digital y exhibiendo cédula de identidad; posteriormente se inspeccionó la caja N° 8 correspondiente a aquella en que se habría realizado el avance objetado, según los antecedentes del proceso, estableciéndose que para efectuar una operación de avance en efectivo debe utilizarse la tarjeta de crédito usando la clave personal

correspondiente al pin pass, que debe ser ingresado en el dispositivo que se observa a fs.85 y exhibirse además, cédula de identidad.

**SEXTO:** Que, al respecto resulta relevante considerar que la tarjeta de crédito Ripley, es un documento de pago emitido para ser usado por su titular con cargo a una línea de crédito otorgada por dicha entidad; que naturalmente dicho documento es nominativo, estando permitido su uso exclusivamente a su titular, toda vez que quien contrae un crédito compromete su patrimonio; que, en consecuencia, corresponde al proveedor del servicio del crédito impetrar las medidas de seguridad necesarias para evitar que quien use la tarjeta de crédito sea un tercero distinto del titular; que dicha obligación se desprende de lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, obligación que resulta correlativa al derecho del consumidor a la **Seguridad en la Prestación del Servicio**, entendiendo en este caso, que tal seguridad está representada precisamente por las medidas de resguardo que debe impetrar el proveedor, para dar por acreditada la identidad del titular del crédito.

**SÉPTIMO:** Que, dado lo señalado en el considerando precedente, y teniendo presente que la denunciada habría permitido el avance en efectivo que se reclama, teniendo presente que si bien la tarjeta no había sido bloqueada, ya que su titular desconocía que había sido sustraída, tal circunstancia no puede eximir al proveedor de brindar seguridad en el consumo, en orden a asegurarse que la tarjeta sea utilizada por su titular, comprobando debidamente su identidad, lo que no habría ocurrido en la especie, toda vez que ha resultado justificado en el proceso, que la denunciante se encontraba físicamente en su lugar de trabajo ubicado en Avda. La Dehesa N° 1445, al momento de efectuarse la transacción - 6 de septiembre de 2016 a las 11:29 horas- como fluye de los documentos de fs.38 y 39, correspondientes a certificado del empleador y registro de asistencia del día 6 de setiembre de 2016, quedando establecido asimismo, de la Inspección del Tribunal que rola a fs. 83 y siguientes, que aun cuando se utilice el dispositivo para ingresar la clave secreta, deberá verificarse igualmente la identidad de quien realiza la operación; sin que además, se adoptaran otros resguardos necesarios, tales como solicitar verificaciones al titular telefónicamente o por otros medios electrónicos, como mensajes de textos o correos electrónicos respecto del avance en efectivo por \$ 800.000.-; motivos por los cuales, se concluye que la denunciada, ha incurrido en infracción al artículo 3 inciso primero letra d) de la Ley N° 19.496, al no adoptar las medidas de seguridad necesarias

para la identificación correcta del titular en la operación que fue reclamada.

**OCTAVO:** Que, en relación a la defensa de la parte denunciada esta deberá desestimarse, toda vez a la luz de la normas del derecho común la Ley 19.496 convive en plena armonía con las normas de la Ley N° 20.009, puesto que son garantes de bienes jurídicos distintos, brindando la primera protección a los consumidores en el ámbito de sus relaciones con sus proveedores, en tanto, ésta última legislación abarca un aspecto sensible de las relaciones entre los proveedores de tarjetas de créditos y sus usuarios, determinando el ámbito de aplicación de contrato existente al efecto.

**NOVENO:** Que, en mérito de lo anterior, resulta procedente acoger la denuncia de fs.12 interpuesta por doña Margarita Del Carmen Valdés Ulloa en contra de Ripley Car – Car S.A.- por ser autora de infracción a lo dispuesto en el artículo 3 inciso primero letra d) de la Ley 19.496

#### **b) En el aspecto civil:**

**DÉCIMO:** Que, la parte de doña Margarita Del Carmen Valdés Ulloa deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando se le indemnicen la suma de \$ 900.000.- correspondiente al monto del avance realizado con cargo a su cuenta, por concepto de daño emergente.

**UNDÉCIMO:** Que, a fin de determinar el monto de la indemnización solicitada, se atenderá a los documentos acompañados por la demandante a fs. 1, 9 y 11 correspondientes a estado de Cuenta de la demandante, donde constan el cargo correspondiente a la transacción impugnada y el comprobante de pago anticipado de dicha suma, más los intereses correspondientes a las cuotas pactadas, correspondiente a \$926.312.-; regulándose en su mérito la indemnización solicitada en la suma de \$900.000.- correspondiente al monto cobrado por la demandada a la parte demandante por concepto del avance en efectivo impugnado y no reversado.

**DUODÉCIMO:** Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación que experimente el I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de agosto del año 2016, mes anterior en que se cometió la infracción, y el mes precedente en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos pertinentes de la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 1, 3 inciso 1 letra d), 50 y 50 A de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge la denuncia de fs.12 y se condena a **Car S.A.**, representada por don **Alejandro Fridman Pirozansky** y don **Andrés Roccatagliata Orsini** a pagar una multa equivalente en pesos a **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)** por ser autor de infracción a lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1 letra d) de la Ley sobre Protección a los Derechos del Consumidor contenidas en la Ley 19.496.

b) Que, se acoge con costas la demanda civil deducida a fs.12 y siguientes por doña **Margarita Del Carmen Valdés Ulloa** y se condena a **Car S.A.**, representada por don **Alejandro Fridman Pirozansky** y don **Andrés Roccatagliata Orsini** a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$ 900.000.-** por concepto de daño directo, reajustada en la forma señalada en el considerando duodécimo del presente fallo; más los intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra de los representantes de la sociedad infractora por el término legal si no pagare la multa impuesta dentro de quinta día por vía de sustitución y apremio.

**Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal**  
**Notifíquese**

**Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que este ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.**

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS-Juez**  
**XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria**

