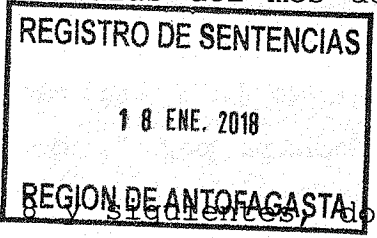


rendo
SS y
ANTOFAGASTA, a veintiocho días del mes de Junio del año dos mil
diecisiete.-



VISTOS:

A fojas 8 y siguientes, doña **ELENA SOLEDAD CASTRO**

CORTES, chilena, natural de Chuquicamata, 63 años, casada, Cédula Nacional de Identidad N° 6.748.891-1, estilista, domiciliada en Manuel Verbal N° 1304, departamento 22, Antofagasta, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa Tarjeta Ripley Car S.A, representada legalmente por Joaquin Sanfuentes Vicuña, ambos con domicilio en calle Prat N° 530, Antofagasta, por haber incurrido en infracción a los artículos 3° letras b), d) y e); 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por negligencia en la prestación del servicio la que basa en la demora para ser atendida en la sección Atención al Cliente, para dejar constancia del extravió de su tarjeta de crédito, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 536.000 por conceptos de daño emergente, y la suma de \$ 1.000.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 22.

A fojas 85 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del apoderado de la denunciante y demandante y en rebeldía de la denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

Primero: Que, a fojas 8 y siguientes, doña Elena Soledad Castro Cortés, formuló denuncia en contra de la empresa Tarjetas Ripley Car S.A., representada legalmente por Joaquín Sanfuentes Vicuña, por infracción a los artículos 3° letra b), d) y e); 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por negligencia en la prestación del servicio, razón por la cual, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la Ley.

Segundo: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que, el día 05 de Septiembre del

2016, siendo aproximadamente las 12 del día y mientras se encontraba en la Tienda La Polar, un guardia le advirtió que tenía abierta su mochila por lo que de inmediato la revisó percatándose que le habían robado su billetera en donde portaba su cédula de identidad y sus Tarjetas de crédito Falabella y Ripley y otros documentos personales. Que, ante ello se fue de inmediato al Banco Santander en donde momentos antes había realizado una diligencia, sin encontrarla, por lo que fue de inmediato a la Tercera Comisaría a estampar el denuncia, no pudiendo hacerlo en ese momento pues se le informó que el sistema se había caído; ante ello, se fue a la Tienda Ripley aproximadamente las 13,40 horas, siendo recién atendida a las 15,20 horas; que en ese lapso de tiempo, su tarjeta de crédito fue utilizada con complicidad de los dependiente de Ripley, realizándose un avance en efectivo de \$ 500.000 y una compra por \$ 36.000, sin que hayan verificado que la cédula de identidad corresponda a la persona que estaba efectuando la transacción. Finalmente, alrededor de las 15,44 horas logró estampar en carabineros el denuncia por hurto de sus tarjetas y otros documentos, ratificando posteriormente ésta en la Fiscalía, la que fue archivada por falta de antecedentes.

Tercero: Que, citada la denunciada, ésta no concurrió a prestar declaración, no formuló descargos ni asistió al comparendo de estilo.

Cuarto: Que, la denunciante para acreditar los hechos acompañó los siguientes documentos:

- A fojas 6 y 7, Estado de Cuenta Tarjeta Ripley Mastercad que da cuenta del avance en efectivo por la suma de \$ 500.000 y la compra por \$ 36.000 ambos con fecha 05 de Septiembre del 2016 y del documento de fojas 7 se desprende que el "avance en efectivo" fue realizado el día 05 de septiembre a las 13,00 horas.
- A fojas 26 a 30, rola copia del denuncia de los hechos en la Fiscalía, de fecha 05 de Septiembre del 2016.
- A fojas 31 a 33, Formulario de desconocimiento de compras de Tarjetas de Crédito, de fecha 06 de Septiembre del 2016.

- A fojas 34 y 35, copia respuesta de la denunciada al Sernac, de fecha 23 de Septiembre del 2016, mediante la cual ésta informa que objeta el reclamo por cuanto la transacción se realizó con presencia de la Tarjeta Ripley y la clave, la que se encontraba vigente y activa a la fecha de transacción.
- A fojas 36 y 37, respuesta de Sernac a la denunciante, de fecha 18 de Octubre del 2016.
- A fojas 38, reclamo de la denunciante ante Sernac.
- A fojas 39, comprobante del avance en efectivo por la suma de \$ 500.000 de fecha 05 de Septiembre del 2016, efectuado a las 13,00 horas.
- A fojas 40 y 41, Boletín comercial en donde aparece la denunciante con un monto deudor de \$ 264.483, emisor Ripley, de fecha 01 de Marzo del 2017.
- A fojas 41, boletín comercial.
- A fojas 42 a 45, comunicación de Ripley a la demandante mediante la cual le informa el saldo pendiente de pago.
- A fojas 46, boleta de farmacia.
- A fojas 47 y 48, atenciones médicas.
- A fojas 49 y 50, boletas de farmacias.
- A fojas 51, certificado médico con diagnóstico de "depresión grave", de fecha 12 de Octubre del 2016.
- A fojas 52, 53 y 54, boletas de farmacias.
- A fojas 55, 56 y 57, atención médica.
- A fojas 58 a 68, Estado de cuenta de Tarjetas Ripley, correspondiente a los meses de 05 de Julio del 2016 a 05 de Octubre del 2016.
- A fojas 69 a 74, contrato y Reglamento de crédito Tarjetas Ripley Mastercard.
- A fojas 75 a 79, comprobante de pago de pensión renta vitalicia.
- A fojas 80, solicitud de crédito.

Además, trajo el testimonio de Silvana Elizabeth Lema Gamboa, quien declara a fojas 85 vuelta y siguientes, en los mismos términos de la denuncia; señala que la demandante le contó que estando en la Tienda La Polar le robaron su billetera donde tenía su cédula de identidad, documentos varios y sus tarjetas de Tienda. Que al día

siguiente acompañó a la demandante a la tienda y el guardia indicó que en el video estaba grabado el robo realizado por dos mujeres. Que, no quisieron mostrarle la grabación. Que, el mismo día del robo hizo los bloqueos. Que la situación le ha creado una serie de problemas emocionales debiendo ir a varios médicos para tratarse. Que, actualmente la deuda va en \$ 1.000.000 y que continuamente la llaman para cobrarle.

Quinto: Que, el artículo Décimo Primero del Contrato y Reglamento de Crédito Tarjeta Ripley Mastercard -acompañado en autos y que rola a fojas 69 y siguientes- se refiere al caso de extravío, hurto o robo de la tarjeta de crédito, señalando que: "ORDEN DE BLOQUEO. En caso de extravío, hurto o robo de su Tarjeta personal, de las Tarjeta(s) Adicional(es) que él haya solicitado o de la Clave Maestra (tarjeta de coordenadas), o en caso de tomar conocimiento sobre la adulteración de las mismas, el Cliente deberá formular de forma inmediata una constancia o denuncia policial y comunicar el hecho al Emisor a través de los mesones de los Centros de Servicios ubicados en las tiendas Ripley, procediéndose al bloqueo de la Tarjeta, Tarjeta Adicional y/o Clave Maestra en ese mismo acto, según corresponda. Sin perjuicio de lo anterior y de conformidad con lo preceptuado en la Ley N° 20.009, el Emisor proveerá al Cliente un servicio de comunicación telefónica (Call Center) y a través de Internet (www.ripley.cl), de acceso permanente, con el objeto de recibir y registrar las órdenes de bloqueo de la Tarjeta, Tarjeta Adicional y/o Clave Maestra, oportunidad en la cual se le entregará al Cliente un número o código de recepción del aviso y la fecha y hora de su recepción. El Cliente no tendrá responsabilidad por las operaciones y transacciones realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N° 20.009. El Cliente será responsable por todas y cada una de las operaciones y transacciones realizadas con anterioridad al aviso de extravío, hurto o robo dado al Emisor". b)

Sexto: Que, del mérito de autos queda absolutamente claro que la denunciante cumplió a cabalidad con dicha cláusula habiendo formulado de forma inmediata la denuncia tanto a la

policía como a la denunciada, así claramente se desprende de los documentos de fojas 26 a 28, de manera que no le corresponde responder por las operaciones y/o transacciones realizadas el día 05 de Septiembre del 2016, apareciendo incomprensible la actitud de la denunciada al negarse a responder habiéndose comunicado de inmediato el robo del que fue víctima la denunciante.

Séptimo: Que, del documento que rola a fojas 34 -carta respuesta de la denunciada a Sernac- ésta reconoce que **"de acuerdo a nuestros registros, con fecha 05 de Septiembre del 2016, la señora Castro Cortés, realizó desconocimiento de transacciones registradas en su Tarjeta Ripley, según siguiente detalle"**, reconociendo así que el mismo día del robo la demandante hizo todo lo que estaba a su alcance y que contempla el contrato respectivo en su cláusula Décimo Primero, acatando las obligaciones allí impuestas, sin que los argumentos señalados por la denunciada sean valederos, más cuando es de público conocimiento que la clonación de tarjetas y el uso de la clave, por terceros, son una realidad de bastante ocurrencia.

Octavo: Que, atendido al mérito de todo lo anterior, especialmente a los antecedentes aportados por la parte denunciante, y a la falta de prueba de la denunciada, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara doña Elena Soledad Castro Cortés, habiendo incurrido la empresa denunciada Tarjeta Ripley Car S.A, en infracción al artículo 12 y 23 de la Ley de protección al Consumidor, toda vez, que se ha acreditado que incumplió el contrato y que actuó negligentemente en la prestación del servicio.

Noveno: Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncia infraccional de fojas 8 y siguientes, en contra de la empresa **Tarjeta Ripley Car S.A., representado legalmente por don Joaquín Sanfuentes Vicuña.**

EN CUANTO A LO CIVIL

Décimo: Que, a fojas 11 y siguientes, doña Elena Soledad castro Cortés, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **Tarjeta Ripley Car S.A., representado legalmente por don Joaquín Sanfuentes Vicuña,**

solicitando que le sean canceladas las sumas de \$ 536.000 por daño emergente más los intereses generados y gastos de cobranza y la suma de \$ 1.000.000 por daño moral.

Décimo Primero: Que, la parte demandante acompañó en autos para acreditar daños los documentos referidos en el Considerando Cuarto del presente fallo, como el testimonio de Silvana Elizabeth Lema Gamboa.

Décimo Segundo: Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido al mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 11 y siguientes, en la suma de \$ 536.000 por daño material.

Décimo Tercero: Que, en cuanto al daño moral, estima este Tribunal que efectivamente la situación de autos, provocó en la demandante angustia, dolor y aflicción síquica, y así lo demuestran los documentos acompañados, especialmente los certificados y recetas médicas, por lo que se acoge y fija prudencialmente en la suma de \$ 800.000.-

Décimo Cuarto: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser reajustada en el mismo porcentaje de variación del IPC determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de Agosto del 2016, mes anterior al que ocurrió el hecho denunciado, y el mes aquel en que se verifique el pago.

VISTOS además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento y Ley N° 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge el denuncia de fojas 8 y siguientes, y se condena a la empresa **Tarjeta Ripley Car S.A., representado legalmente por don Joaquín Sanfuentes Vicuña**, a pagar una multa de **10 U.T.M.**, por infringir lo preceptuado en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

b) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 11 y siguientes, por doña Elena Soledad Castro Cortes y se condena a la empresa **Tarjeta Ripley Car S.A., representado legalmente por**

don Jo
por d
reajus
del p
reajus
senten
con co
c) l
pagare
sustit
d) l
e) (58 bi
su op

Dicta
Autor

36.000
tos de
autos
en el
imonio
existe
y los
e los
rítica
ger la
uma de

don Joaquín Sanfuentes Vicuña, al pago de la suma de \$ 536.000.- por daño material y la suma de \$ 800.000, por daño moral, reajustada en la forma señalada en el Considerando Décimo Cuarto del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquel en que se verifique el pago, con costas.

c) Despachese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

d) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.

e) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.

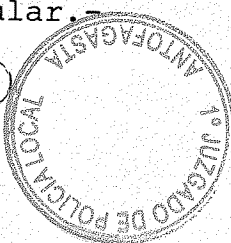
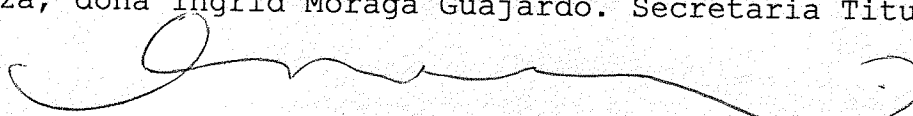
Rol N° 065/17-7



ñalada
mismo
tituto
2016,
el mes

Dictado por doña Dorama Acevedo Vera. Juez Titular.-

Autoriza, doña Ingrid Moraga Guajardo. Secretaria Titular.



ciones
los de
9.496,
e los

y se
entado

multa
s 12 y

11 y
lena a
e por

