

Rol N°488.18 CR

Curicó, trece de Septiembre del año dos mil dieciocho

Vistos:

A fojas veintiséis y siguientes, Verónica Alejandra Venegas Mora, cédula de identidad N° 12.418.381-2, de ocupación dueña de casa, domiciliada en Villa San Hilario Psje. II N°2146, Molina, deduce denuncia infraccional en contra de Comercial Eccsa representada por Gloria Gavilán, gerente general, cuya profesión ignora, ambos domiciliados en Avda. O'Higgins 201, local 3, Curicó, por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N°19.496, específicamente sus artículos 3 letra e), 20 letra c), 21 y 23, todo ello en razón de las consideraciones de derecho y hecho que expuso: Relató que encontrándose en Curicó, con fecha catorce de Septiembre de dos mil diecisiete, en tienda Fashion Park, al efectuar una compra y posteriormente dirigirse al segundo piso, se percató que detrás de ella subieron dos jóvenes de sexo masculino. Expresó que esto no le llevó más de 15 mts (sic) en el segundo piso, por lo que decidió bajar y nuevamente, estas personas bajaron a su lado. Indica que su hijo de 9 años se percató de la situación y se asustó, y es ahí cuando uno de los jóvenes le dijo "tranquila flaca, llevas el bolso abierto". Preciso que ingenuamente, se volvió (sic) a ver si se le había caído, señalizando al guardia para que detuviera a los jóvenes por sospechar de ellos. El guardia le señaló que no podía retenerlos, por lo que les pidió que se retirasen. La denunciante, le suplicó que llamara a carabineros por lo sucedido y le exigió ver cámaras, sin embargo, éste nuevamente se negó. Luego de esto, los jóvenes se retiraron del lugar, y de tanto insistir otro guardia del local llamó carabineros, llegando sólo el cabo 2° Iván López Ruiz de la Primera Comisaría de Curicó. Agregó que tanto él como el guardia, vieron las cámaras, pero en el lugar de los hechos (escaleras), no habían, por lo que le dijeron que no se podía hacer nada, y además que la seguridad de éstas, era para la tienda no para cuidar su bolsillo. El carabinero, le señaló que fuera a la tienda Falabella, por si la ayudaban. Por todo esto, la actora confundida y asustada, y con niños de 9 y 6 años llorando, no supo qué hacer, por lo que le consultó al carabinero, y el funcionario le manifestó que nada, sólo se limitó a pedirle los datos, razón por la cual la Señora Venegas, le consultó de que le podía servir aquello, indicándole éste que de nada, sólo era para justificar su pega (sic). Posteriormente, la denunciante se dirigió a Falabella, y una ejecutiva la ayudó con el bloqueo de esta tienda y atendió a sus hijos dándole agua para que se tranquilizaran. Indicó que no se pudo hacer nada más, ya que las tiendas estaban cerrando. Asimismo, la vinieron a buscar a Curicó, para que se trasladara a la ciudad de Molina. Destacó que en su portadocumentos, se encontraban tarjetas Cencosud, Ripley, Rut, Ahorro, cédula de identidad, \$2.000 en efectivo. Expuso que también, trató de bloquear su cédula, pero no se pudo, pues le respondieron que no se bloqueaba temporalmente, incluso con el intento de carabineros. En relación al derecho enunció los artículos 3 letra e), 20 letra c), 21, 23 de la ley 19.496, precisando que en la especie, la conducta del proveedor ha significado una infracción a dichos artículos y demás normas pertinentes del mismo cuerpo normativo, puesto que, según argumentó, no se han respetado las condiciones de operabilidad de la garantía de los productos, toda vez que la tienda le ha manifestado que no está dispuesta a cambiar el producto, en circunstancias que el producto ha presentado fallas atribuibles exclusivamente a sus calidad de fabricación (sic). Por tanto, en mérito de lo que expuso, disposiciones legales que

*Primer Juzgado de Policía Local
Curicó*

citó y artículos 50 y siguientes de la Ley N°19.496, interpuso denuncia infraccional en contra de Comercial Eccsa S.A., ya individualizada, solicitando se acoja a tramitación y en definitiva se condene al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas. En el primer otrosí, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Comercial Eccsa S.A., representada por Gloria Gavilán, ya individualizadas, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 50 y siguientes de la Ley 19.496, fundada en los antecedentes siguientes: En cuanto a los hechos, dio por expresa e íntegramente reproducidos lo señalado en lo principal de la presentación. Señaló que constituyen una infracción a la Ley N°19.496, y además le han causado considerable perjuicio, daño moral, destacando la humillación por la situación vivida en el momento que fue víctima de robo, ya que se sintió sola y desprotegida con sus hijos, con inseguridad, miedo al encontrarse en multitudes, ocupando su tiempo en denuncias, constancias, carabineros, Sernac, aclarando la situación, además de gastos en transportes, oficinas, papeleos y hostigamiento telefónico por parte de las empresas. Estableció que de esta forma y atendido lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la citada Ley, consideró que le asistió el derecho a exigir a la demandada la reparación de los perjuicios sufridos ya expresados, tanto materiales como morales, a través de la debida indemnización de los mismos, que avalúo en las siguientes cantidades: Daño Patrimonial la suma de \$1.000.000; Daño Moral por la cantidad \$10.000.000, En total, la cantidad de \$11.000.000. En cuanto al derecho, manifestó que las normas infringidas que fundamentan esta demanda, fueron debidamente citadas en la denuncia infraccional contenida en lo principal de esta presentación, las que dio por expresamente reproducidas. Por tanto, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Comercial Eccsa S.A., ya individualizada, por la cantidad de \$ 2.000.000, o la suma que se determine en justicia y equidad, solicitando, se acoja en todas sus partes, con expresa condenación en costas. En el segundo otrosí, acompañó en parte de prueba y bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: Parte policial Molina; Parte policial Curicó; Parte por carabinero; Estado de cuenta Ripley; Carta primer reclamo Sernac; Carta escrita por los acontecimientos sucedidos el catorce de septiembre de dos mil diecisiete; Fotocopia de cédula de identidad; Comprobante de bloqueo de cédula de identidad; Carta de respuesta de Ripley; Carta de respuesta Sernac. En el tercer otrosí: Expresó que comparece personalmente en la presente causa, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 C de la ley N°19.496.

A foja treinta y ocho, rola presentación de Gloria Gavilán Aedo, cédula nacional de identidad N°12.380.515-1, Sub Gerente Comercial Sucursal Curicó de Comercial Eccsa S.A., quien manifiesta que todo lo relacionado con temas comerciales y de tarjetas de crédito son de competencia de la empresa CAR S.A., siendo su representante en la Sucursal de Curicó la Sub Gerente Comercial, doña Nathaly Salgado Ceballos. Agregó que desconoce cualquier antecedente sobre los hechos denunciados.

A fojas cincuenta y seis y siguientes, rola acta de comparendo, con la comparecencia de la parte denunciante doña Verónica Alejandra Venegas Mora y de la abogada doña Alejandra Gaete Andrade, La parte denunciada, contestó mediante minuta escrita, la que solicitó se tuviera como parte integrante de esta audiencia. En esta minuta, en cuanto a los hechos, precisó que con fecha veintiuno de septiembre del año dos mil diecisiete, la denunciante formuló un desconocimiento de tres compras y un avance en efectivo, realizados el catorce de Septiembre del dos mil diecisiete, con su tarjeta de crédito MasterCard (con chip), indicando en el formulario que su tarjeta y todos sus documentos habían sido hurtados. Manifestó la denunciada, que la tienda realizó la investigación

correspondiente, y concluyó que la transacción fue correctamente ejecutada, contando con todas las medidas de validación pertinentes. Agregó que de hecho, para concretar la compra se requirió lectura de chip (o deslizamiento de banda, si corresponde) e ingreso de clave secreta (pin pass), elementos de exclusiva responsabilidad del tarjetahabiente. Además, indicó, que al momento de ejecutarse las transacciones la tarjeta se encontraba vigente y sin bloqueo, y la clave secreta se encontraba activada desde el veintiséis de mayo del año dos mil quince. Hizo presente que es responsabilidad del cliente custodiar la confidencialidad de estos datos, no sólo con relación a la custodia material de la tarjeta, sino, principalmente, su clave secreta. Preciso que con respecto a las infracciones alegadas, la denunciante señaló que se han infringido los siguientes artículos: 3 letra e), 20 letra c), 21 y 23, todos de la Ley N° 19.496, con el actuar de su representada. Sin embargo, declaró que se encuentra exenta de toda responsabilidad en las supuestas infracciones que se le imputan, ya que las transacciones fueron correctamente ejecutadas, contando con todas las medidas de validación pertinentes. En cuanto al derecho, estableció que la petición realizada por parte de la actora 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 lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 20 letra c), 21 y 23, todos de la Ley N° 19.496. Determinó que estas normas no han sido infringidas por su representada, ya que la transacción fue correctamente ejecutada, contando con todas las medidas de validación pertinentes, reiterando que para realizar una compra presencial se requiere lectura de chip (o deslizamiento de banda, si corresponde) e ingreso de clave secreta (pin pass), elementos de exclusiva responsabilidad del tarjetahabiente, y además, argumentó que al momento de ejecutarse las transacciones la tarjeta de la denunciante se encontraba vigente y sin bloqueo. En definitiva, declaró que los hechos relatados en esta presentación, le permitieron concluir que, en la especie, no concurrieron ninguno de los elementos preceptuados en la Ley en cuestión, que permitieran establecer algún tipo de infracción a sus normas, y que hayan sido cometidos por el actuar de su representada, por lo que la denuncia infraccional debe ser desestimada. Por tanto, en mérito de lo expuesto, contestó la denuncia infraccional, solicitando desde ya su entero rechazo, con expresa condenación en costas. En el otrosí, contestó la demanda civil interpuesta por doña Verónica Alejandra Venegas Mora. Se realizó el llamado a conciliación, y propuestas las bases por parte del Tribunal, ésta no se produjo. El Tribunal recibió la causa a prueba y se fijó el hecho sustancial, pertinente y controvertido. Se recibió la prueba: Documental: La parte denunciante ratificó los documentos acompañados desde fojas 1 a fojas 25, en forma legal. Asimismo acompañó en forma legal, los siguientes documentos: 1.- Respuesta de Banco Estado, haciendo devolución de los movimientos que se hicieron con mi tarjeta de Crédito Banco Estado, por la suma de \$365.768. 2.- Estado de cuenta de tarjeta Cencosud, del mes de Enero de 2018, donde constan los movimientos que se hicieron con la tarjeta. Igualmente la parte denunciada acompañó los siguientes documentos: 1.- Formulario de desconocimiento de compras, suscrito por la denunciante de fecha 21 de Septiembre de 2017, donde solicitó la anulación de las transacciones desconocidas, detalladas en el mismo, bajo el apercibimiento legal del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil. 2.- Dos cartas de fecha 16 de Noviembre de 2017, enviadas a la denunciante de parte del servicio atención al cliente Tarjeta Ripley Car S.A., en las que se dio respuesta al desconocimiento de las operaciones realizadas con la tarjeta Ripley de la denunciante, en la que se le informó que estas transacciones fueron correctamente ejecutadas por lo que no procede su anulación, con citación. La parte denunciante solicitó se oficiara a la

Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

Fiscalía de Curicó, con el objeto que se remitan los antecedentes de la causa Ruc 1700899369-6.

A foja setenta y dos y siguientes, rola acta de audiencia especial la que contó con la comparecencia de la parte denunciante doña Verónica Alejandra Venegas Mora y en rebeldía de la parte denunciada Comercial Eccsa S.A., y se procedió: Atendido a lo decretado por el tribunal a foja 62, la denunciante acompañó en forma legal, el documento consistente en copia causa Ruc 1700899369-6. El tribunal proveyó: Téngase por acompañado el documento, con citación.

A foja setenta y tres, rola oficio del Servicio Nacional del Consumidor, informando que revisados sus registros de los años 2016 y 2017, existen dos fallos en donde se sancionó a la denunciada Comercial Eccsa S.A., con domicilio en Avenida O'Higgins N°201 local 3, Curicó, conforme a las normas de la Ley 19.496, adjuntándose copia de dichos fallos.

Se trajo los autos para fallo, y,

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO. Que esta causa se ha formado con la denuncia infraccional de fojas 26 y siguientes, deducida por doña Verónica Alejandra Venegas Mora, en contra de Comercial Eccsa S.A., representada por Gloria Gavilán Aedo. Dicha presentación se trató latamente en la expositiva de esta sentencia, por lo que en esta parte se da por reproducida.

SEGUNDO. Que en el comparendo de estilo de fojas 53 y siguientes, la parte denunciada contesta. Esta contestación se pormenorizó en lo expositivo de esta sentencia, por lo que en esta parte se remita a ella.

TERCERO. Que la denunciante, para acreditar sus dichos, acompañó los siguientes documentos: -Parte policial Molina; Parte policial Curicó; -Parte por carabinero; -Estado de cuenta Ripley; -Carta primer reclamo Sernac; -Carta escrita por los acontecimientos sucedidos el catorce de septiembre de dos mil diecisiete; -Fotocopia de cédula de identidad; -Comprobante de bloqueo de cédula de identidad; Carta de respuesta de Ripley; Carta de respuesta Sernac; -Respuesta de Banco Estado, haciendo devolución de los movimientos que se hicieron con la tarjeta de Crédito Banco Estado, por la suma de \$365.768; -Estado de cuenta de tarjeta Cencosud, del mes de Enero de 2018, donde constan los movimientos que se hicieron con la tarjeta.

CUARTO. Que por otra parte, la denunciada para probar sus defensas acompañó los siguientes documentos: -Formulario de desconocimiento de compras, suscrito por la denunciante de fecha 21 de Septiembre de 2017; -Dos cartas de fecha 16 de Noviembre de 2017, enviadas a la denunciante de parte del servicio atención al cliente Tarjeta Ripley Car S.A.

QUINTO. Que en ese orden de cosas, este sentenciador estima que no se configura una infracción a la Ley N°19.496. Para ello se ha tenido especialmente presente lo siguiente: I.- Que la actora denunció que el día 14 de Septiembre de dos mil diecisiete, fue víctima del hurto de su portadocumentos, en la tienda Fashion Park, Curicó, el cual contenía, según lo que indicó en la presentación de fojas 26 y siguientes, tarjetas Cencosud, Ripley, Rut, Ahorro, C. Identidad y \$20.000 en efectivo. II.- Comercial Eccsa S.A., al contestar la denuncia, precisó que la denunciante con fecha 21 de Septiembre de dos mil diecisiete, formuló

noventa y uno, 91

*Primer Juzgado de Policía Local
Curicó*

desconocimiento de tres compras y un avance en efectivo de fecha 14 de Septiembre de dos mil diecisiete, realizado con su tarjeta MasterCard con Chip. Agregó que la tienda realizó la investigación correspondiente y concluyó que la transacción fue correctamente ejecutada, contando con todas las medidas de seguridad, señalando además que la tarjeta se encontraba vigente y sin bloqueos a la fecha de la transacción. III.- Que en virtud de los documentos acompañados al proceso, especialmente del formulario de foja 44, se establece que doña Verónica Venegas Mora, el día 21 de Septiembre de dos mil diecisiete, realizó desconocimiento de las siguientes transacciones: -04000000/ 004000880, por un monto de \$400.000; -Rockford Mall Curicó, por un monto de \$194.970; -Funsport Mall Curicó, por un monto de \$54.990; -Belsport S.A. Curicó, por un monto de \$29.990; -Funsport Mall Curicó, por un monto de 109.990; -Merrel Mall Curicó, por un monto de \$74.990, las que fueron ejecutadas con su tarjeta Ripley N°5490702532269450, el día 14 de Septiembre de dos mil diecisiete, ya que según expresa en dicho formulario, su tarjeta había sido hurtada junto con sus documentos, en la misma fecha, más menos a las 19.30 horas. Es dable señalar que tales operaciones se encuentran descritas en los estados de cuenta de foja 12 y 13. Con respecto al hurto del portadocumentos, no existe ningún tipo de evidencia, sólo el relato de la consumidora, que consta en las denuncias interpuestas ante Carabineros de Molina, Carabineros de Curicó y Fiscalía Curicó, rolantes desde fojas 1 a 11. En ese mismo sentido, a foja 67 rola copia de causa Ruc1700899369, proceso que actualmente se encuentra archivado provisionalmente, por falta de información, por lo que a juicio de este fallador, la Señora Venegas, debió aportar además prueba testimonial, que diera fe de sus dichos. En otro orden de cosas, en virtud de los documentos de fojas 51 y 52, se comprueba que Tarjeta Ripley, no accedió al desconocimiento de las compras, efectuado por la actora aduciendo que la tarjeta se encontraba operativa y vigente (sin bloqueos de ningún tipo). Consecuentemente con lo anterior, rola documento de foja 24, en donde consta el rechazo por parte de Ripley, del reclamo presentado por la consumidora ante el Sernac. IV.- Las pruebas allegadas al proceso, a criterio de este fallador, no generan la debida convicción de la existencia de un mal servicio prestado por parte de Comercial Eccsa S.A., derivado de la infracción a las normas de seguridad y cuidado en el uso y manejo de tarjeta de crédito, ya que las compras no reconocidas, y que constan en el documento de foja 44, se realizaron sin mediar un acto culpable por parte del emisor, puesto que no se ha acreditado que aquellas operaciones, se hicieran sin la tarjeta correspondiente, su clave de seguridad o encontrándose ésta bloqueada. En este último caso, la Ley N°20.009, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, establece en su artículo 2°, lo siguiente: "Las tarjetas por las que el tarjetahabiente haya dado aviso de extravío, hurto o robo, serán bloqueadas de inmediato por el emisor". A su vez, en el artículo 3° del mismo cuerpo legal, consagra una regla de carga probatoria, a favor del tarjetahabiente, al estatuir que: "En el caso que las tarjetas sean operadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo, corresponderá al emisor probar que las operaciones fueron realizadas por el tarjetahabiente titular o los adicionales autorizados por éste". En la misma línea, el artículo 4°, decreta que: "El tarjetahabiente no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso o noticia entregada al emisor, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda". Sin embargo, en este caso, la denunciante, sólo presentó bloqueo por "robo" con fecha 14 de septiembre de dos mil diecisiete a las 22:16 horas, según se desprende del documento de foja 21 y siguientes, es decir, aproximadamente una hora dieciséis minutos después, de la última transacción, según detalle de foja 52. Es dable precisar que la actora, no acreditó bloqueo de su tarjeta con anterioridad a la hora indicada

precedentemente. Así las cosas, la denunciante, no podrá favorecerse de los supuestos anteriormente señalados. V.- Por último, cabe destacar que la actora, cae en importantes imprecisiones en su denuncia, ya que primeramente, se limita a relatar lo acontecido en tiendas Fashion Park, no especificando cual es la relación que existiría con la denunciada Comercial Eccsa S.A. De la misma forma, señala en su acción, que trató de bloquear su cédula, pero esto no se pudo realizar, "por responder que ésta no se puede ser bloqueada temporalmente, incluso con el intento de Carabineros", empero, a foja 19 y 20, rola documento en que sí consta tal bloqueo, con fecha 14 de Septiembre de dos mil diecisiete a las 20:15:10. Seguidamente, al establecer las normas de derecho aplicables al caso, enuncia el artículo 20 letra c) de la Ley N°19.496, el cual consagra la garantía legal de los productos, marco normativo que no tendría vinculación con los hechos denunciados. VI.- Que, por todo lo razonado anteriormente, este sentenciador asienta que no se ha logrado establecer responsabilidad infraccional de Comercial Eccsa S.A., por tanto, en la parte pertinente de esta sentencia no se dará lugar a la denuncia. VII.- Analizados los demás medios de prueba, no alteran las afirmaciones precedentes.

II.- EN CUANTO A LAS COSTAS.

SEXTO. No se condenará en costas a la parte denunciante y demandante civil, por haber tenido fundamento plausible para litigar.

TENIENDO PRESENTES:

Los artículos 1, 2, 3, 24, 50, 50 de la Ley N° 19.496 y demás disposiciones citadas; artículos 2°, 3°, 4° de la Ley N°20.009 y artículos 1, 3, 7, 9, 14, 17, y 23 de la Ley N° 18.287; y demás disposiciones legales citadas y pertinentes,

SE DECLARA:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO. Que no se hace lugar a la denuncia de fojas 26 y siguientes, y se absuelve a Comercial Eccsa S.A., representada legalmente por don Andrés Roccatagliata Orsini y don Alejandro Fridman Pirozansky, todos domiciliados en calle Huérfanos número 1052, cuarto piso, Santiago.

II.- EN CUANTO A LAS COSTAS.

SEGUNDO. Que cada parte pagará sus costas.

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

Dictada por don Sergio Eduardo Fuente Alba Henríquez, Juez Letrado Titular.
Autorizada por doña Teresa Andrea Cavalla Penroz, Secretaria Letrada Titular.