REGISTRO DE SENTENCIAS
28 MAYO 2018
REGION DE ANTOFAGASTA

JUZGADO POLICIA LOCAL
ANTOFAGASTA

Antofagasta, quince de abril de dos mil diecinueve.

VISTOS:

1.- Que, a fojas diez y siguientes, comparece don RAUL ENRIQUE TORREBLANCA GUERRERO, chileno, casado, vigilante, cédula de identidad N° 5.981.535-0, y doña DEISY DEL CARMEN ARAYA ARAYA, chilena, casada, labores de casa, cédula de identidad N° 7.284.705-9, ambos domiciliados en calle Huanchaca N° 1097, de esta ciudad, quienes deducen denuncia infraccional en contra del proveedor "RIPLEY CHILE S.A.", representado para estos efectos por él o la administradora del local o jefe de oficina, don ENRIQUE EDUARDO ESPINOZA VILLALOBOS, todos domiciliados en calle Prat N° 530, Antofagasta, por infringir la Ley N° 19.496. Expresan que el día 6 de septiembre de 2018, alrededor de las 16,00 horas, la compareciente Deysi Araya sufrió, en las dependencias del proveedor denunciado, el hurto de su tarjeta de crédito adicional Ripley, en la forma y circunstancias que indican, percatándose en el momento que le habían sustraído dicha tarjeta, su porta documento, y dinero en efectivo, pero su cédula de identidad la tenía en otro compartimiento de su cartera por lo que no le fue hurtada, y en ese mismo instante se dirigió al mesón de atención al cliente para solicitar el bloqueo de la tarjeta atendida la urgencia de la situación planteada, pero la ejecutiva que la atendió le manifestó que, como ella no era la titular y sólo poseía una tarjeta adicional, debía venir el titular, es decir, don Raúl Torreblanca Guerrero, y a pesar de la insistencia de la actora la ejecutiva se mantuvo en su posición negándose a bloquear la tarjeta, indicándole además que en ese preciso momento la tarjeta estaba siendo utilizada en un cajero dispensador con un retiro en efectivo de $400.000.-, y que se habían efectuado compras por la suma total de $287.980.-, operaciones que lógicamente no han realizado, y recién el 11 de septiembre de 2018, cuando el actor Torreblanca Guerrero llegó de su trabajo, pudo realizar las gestiones pertinentes para bloquear la tarjeta y hacer un desconocimiento de las transacciones y del avance efectivo efectuado con cargo a su cuenta, y ese mismo día dejaron constancia en carabineros de estos hechos estampando la denuncia correspondiente. Agregan que el 13 de septiembre presentaron un reclamo en el SERNAC en contra del proveedor denunciado, el que fue respondido con fecha 27 de septiembre por éste en los términos que reproducen, en el que fijaban un plazo hasta el 7 de enero de 2019 para dar una respuesta definitiva a esta situación, señalando que según el resultado que arrojare el análisis realizado de los antecedentes, la eliminación temporal de las transacciones desconocidas por el cliente de su cuenta, incluyendo los intereses y gastos de cobranza, se transformaría en definitiva si se aprobaba la solicitud de los clientes. Manifiestan que hasta la fecha de interposición de esta denuncia y demanda, el proveedor denunciado no les había solucionado el problema, y no se han contactado con el titular de la tarjeta para informarle el resultado de la investigación antes referida, lo que consideran configuran infracciones a los artículos 3° letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcriben, por lo que solicitan tener por interpuesta esta denuncia infraccional en contra del proveedor individualizado, acogerla a tramitación, y en definitiva condenarlo al máximo de las multas establecidas en la ley del ramo, con costas. En el primer

otrosí de su presentación los comparecientes interponen demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "RIPLEY CHILE S.A.", representado en la forma señalada en lo principal, y en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que exponen, piden se condene al demandado a dejar sin efecto las transacciones y el avance en efectivo desconocidos por los actores por un total de $704.280.- y, en subsidio, que se les haga devolución de la suma antes señalada, más todos los reajustes e intereses que genere esta deuda que ellos no han reconocido, por concepto de daño material, y se pague al actor Torreblanca Guerrero la suma de $500.000.-, y a la actora Araya Araya la suma de $1.000.000.-, por daño moral, atendidas las molestias y sufrimientos que detallan y que los han afectado como consecuencia de estos hechos, sumas que pide se paguen con más los reajustes e intereses que estas cantidades devenguen, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas dieciocho, rola escrito presentado por los actores en el que señalan que los actuales representantes del proveedor denunciado y demandado son don RODRIGO BRUZZONE o don LEONARDO RAMIREZ RAMIREZ, del mismo domicilio antes señalado.

3.- Que, a fojas treinta y nueve y cuarenta, rola comparendo de prueba decretado en autos con la comparecencia de los denunciantes y demandantes civiles, don Raúl Enrique Torreblanca Guerrero y doña Deisy del Carmen Araya Araya, y de la apoderada del proveedor denunciado y demandado civil CAR S.A., abogado doña Daniela Alexandra Fuenzalida Acuña, ya individualizados en autos. Los denunciantes y demandantes civiles ratifican la denuncia y demanda interpuestas a fojas 10 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. La apoderada del proveedor denunciado y demandado civil evacúa los traslados conferidos mediante minuta escrita, solicitando el rechazo de ambas acciones, con costas. Llamadas las partes a una conciliación ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, los denunciantes y demandantes civiles ratifican los documentos acompañados a la denuncia y demanda, y que rolan de fojas 1 a 9, con citación. La apoderada del proveedor denunciado y demandado ratifica el documento acompañado en el escrito de fojas 24 y que rola de fojas 21 a 23, y en el comparendo acompaña los documentos signados con los Nº 1 a 4 en el acta correspondiente, todos con citación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo infraccional:

Primero: Que, a fojas 10 y siguientes, don RAUL ENRIQUE TORREBLANCA GUERRERO y doña DEISY DEL CARMEN ARAYA ARAYA, ya individualizados, dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor "RIPLEY CHILE S.A.", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina, don RODRIGO BRUZZONE o don LEONARDO RAMIREZ RAMIREZ, también individualizados, fundados en que el día 6 de septiembre de 2018, alrededor de las 16,00 horas, la actora Araya Araya fue víctima de un hurto en las dependencias del denunciado, oportunidad en que le sustrajeron de su cartera la tarjeta de

crédito Ripley adicional, su porta documentos, y dinero en efectivo, no así su cédula de identidad la que mantenía en otro compartimiento de su cartera, y al darse cuenta de ello se dirigió al mesón de atención al cliente para solicitar el bloqueo de dicha tarjeta, pero la ejecutiva que la atendió le señaló que por no ser ella la titular y sólo poseer una tarjeta adicional no podía hacer dicho trámite, indicándole que tenía que venir el titular de la tarjeta para proceder a realizar el bloqueo del documento, informándole que en ese preciso momento la tarjeta estaba siendo utilizada en un cajero dispensador con un retiro en efectivo de $400.000.-, y que además se habían realizado compras por la suma de $287.980.-, operaciones que lógicamente ellos no habían efectuado, por lo que el día 11 de septiembre de 2018 el actor, Torreblanca Guerrero, concurrió a efectuar las gestiones pertinentes para bloquear la tarjeta de crédito hurtada, y desconocer las transacciones y el avance en efectivo realizado fraudulentamente con dicha tarjeta de crédito, y ese mismo día estamparon una denuncia en carabineros para que se investigara el delito de que había sido víctima la actora. Agregan que el 13 de septiembre formalizaron un reclamo en el SERNAC en contra del proveedor denunciado en autos, el que fue respondido con fecha 27 de septiembre por éste, en los términos que transcribe, destacando que el proveedor señaló como plazo el 7 de enero de 2019 para informar a los clientes si aprobaban o denegaban la solicitud de desconocimiento de las operaciones fraudulentas antes reseñadas, pues debían realizar un análisis de los hechos ocurridos para definir el caso, informe que hasta la fecha de presentación de la denuncia al tribunal, 4 de marzo de 2019, no habían recibido, hechos que estiman configuran una infracción a los artículos 3° letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, solicitando se condene al infractor en la forma señalada en su libelo.

Segundo: Que, a fojas veintiséis y siguientes, la apoderada del proveedor denunciado "CAR S.A.", evacúo el traslado conferido de la denuncia, solicitando el rechazo de la misma por cuanto esa parte no ha infringido las normas que se indican en ella, y su representada luego de investigar los hechos reclamados concluyó en aceptar el requerimiento de los consumidores dejando sin efecto, definitivamente, todas las operaciones materia de la denuncia de autos, lo que le fue informado el 5 de octubre de 2018 al cliente, según consta del ticket N° 92851100 que acompañan.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos, documentos acompañados de fojas 1 a 9, y 29 a 38, no objetados, el tribunal absolverá de toda responsabilidad en esta causa al proveedor "CAR S.A.", representado para estos efectos por don LEONARDO RAMIREZ RAMIREZ, por no haber acreditado los actores que los hechos denunciados fueran constitutivos de las infracciones a la Ley N° 19.496 indicadas en su libelo, ya que con las pruebas rendidas se ha acreditado que la operación de avance en dinero por el monto de $400.000.-, y las cinco transacciones por la suma total de $287.980.-, realizadas el día 6 de septiembre de 2018 con la tarjeta de crédito adicional "Ripley Mastercard", atendido el desconocimiento que hiciera de ellas el titular Torreblanca Guerrero, nunca fueron cargadas a la cuenta de éste, ya que desde un principio el proveedor procedió a la eliminación temporal de estas operaciones en la cuenta del cliente, eliminación que se transformó en definitiva al haberse aprobado el requerimiento del cliente, determinación que le fue comunicada a éste con fecha 5 de octubre de 2018, según consta del documento acompañado

a fojas 30 de la causa, y en consecuencia no se aprecia que haya existido una infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 por parte del proveedor y, por el contrario, éste dio cabal cumplimiento a los procedimientos de desconocimiento de compras o giros con tarjetas de crédito, contenidos en el documento acompañado a fojas 2 y 3 de autos, como tampoco se ha acreditado que los hechos denunciados constituyan una infracción al artículo 23 de la ley en referencia, ya que ni el proveedor ni sus dependientes han participado en la prestación del servicio con negligencia ya que, una vez que el titular de la tarjeta hizo el desconocimiento de las transacciones con fecha 11 de septiembre de 2018, según requerimiento Nº 92851100-1, se procedió a eliminar temporalmente dichas transacciones de la cuenta del cliente, lo que se acredita con los estados de cuenta acompañados de fojas 32 a 38, correspondientes al período facturado desde el 21 de junio de 2018 y hasta el 20 de enero de 2019, en ninguno de los cuales se refleja que las operaciones desconocidas por el titular de la tarjeta se le hubieren cargado en su estado de cuenta mensual del período antes señalado.

Cuarto: Que, siendo la responsabilidad civil una consecuencia inmediata y directa de la responsabilidad contravencional, entre las cuales debe existir una relación de causa a efecto, el tribunal rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 10 y siguientes, por don RAUL ENRIQUE TORREBLANCA GUERRERO y doña DEISY DEL CARMEN ARAYA ARAYA, ya individualizados, en contra del proveedor "CAR S.A.", representado para estos efectos por don LEONARDO RAMIREZ RAMIREZ, también individualizados, por carecer de causa.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B) N° 2, y 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 3°, 11, 14, 17, 18, 22, 23 y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1°, 3° letras d) y e), 12, 23, 24, 50, 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se RECHAZA la denuncia infraccional deducida a fojas 10 y siguientes, por don RAUL ENRIQUE TORREBLANCA GUERRERO y doña DEISY DEL CARMEN ARAYA ARAYA, ya individualizados, en contra del proveedor "CAR S.A.", representado para estos efectos por don LEONARDO RAMIREZ RAMIREZ, también individualizados, y se le absuelve de responsabilidad en los hechos materia de la denuncia de autos, por no haberse acreditado que éstos sean constitutivos de las infracciones a las disposiciones de la Ley N° 19.496 denunciadas en autos.

2.- Que, se RECHAZA la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 10 y siguientes, por don RAUL ENRIQUE TORREBLANCA GUERRERO y doña DEISY DEL CARMEN ARAYA ARAYA, ya individualizados, en contra del proveedor "CAR S.A.", representado para estos efectos por don LEONARDO RAMIREZ RAMIREZ, también individualizados, por carecer de causa.

3.- Que, no se condena en costas a la parte perdidosa por haber tenido motivos plausibles para litigar.

4.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 3.174/2019.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autoriza doña NOLVIA CORTES LOPEZ, Secretaria Subrogante.

JUZGADO POLICIA LOCAL 3ª ANTOFAGASTA