



Santiago, a siete de septiembre de dos mil diecisiete

VISTOS:

A fojas 38, don Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor y actuando en representación de éste y en uso de las facultades y obligaciones que le confiere a dicho servicio el artículo 58 de la Ley 19.496, interpone denuncia infraccional en contra de BANCO RIPLEY, RUT 97.947.000-2, representado por don Lorenzo Luis Davico Maggi, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Huérfanos 1060, comuna de Santiago, por infracción a lo dispuesto en los arts. 3 inciso 1° letra d), 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, fundado, en suma, en que ante dicho servicio efectuó reclamo la consumidora, doña Blanca González Alfaro, quien señaló que el día 12 de junio de 2016 concurrió con su grupo familiar a comer a un restaurante en el centro de Santiago, desde donde le fue hurtada su cartera en la que se encontraba, entre otros documentos y enseres personales, su tarjeta de crédito MasterCard de Banco Ripley. A raíz de este hecho, señala la afectada que habría dado inmediato aviso al Banco denunciado para proceder al bloqueo de su tarjeta, además de efectuar la correspondiente denuncia ante Carabineros de la 44° Comisaría de Santiago, acción que fue derivada a la Fiscalía Local del Centro de Justicia de Santiago. No obstante todo lo anterior, señala la consumidora afectada que el mismo día en que fueron sustraídos sus documentos y dio aviso de bloqueo, terceras personas efectuaron dos transacciones utilizando su tarjeta, correspondientes a una compra por la cantidad de \$369.980.- y un avance en efectivo por la cantidad de \$200.000.-. Estas transacciones fueron reclamadas ante el proveedor por la Sra. González, quien no obtuvo una respuesta satisfactoria de parte de aquél; motivo por el que interpuso el reclamo correspondiente ante el Servicio Nacional del Consumidor, quienes realizaron las gestiones de mediación ante Banco Ripley, quienes dieron una respuesta inicial manifestando que "(...) Sobre el particular, es importante informar a usted que, una vez que se tomó conocimiento de la situación que afectó al cliente, se realizaron todos los análisis correspondientes con el fin de decretar el posible fraude reclamado. Sin embargo, no fue posible corroborar los hechos, ya que la transacción se efectuó sin reparo y conforme protocolo de aceptación para este tipo de operaciones, es decir, con presencia de Tarjeta Ripley y clave (PIN), la cual se encontraba vigente y activa a la fecha de la transacción"(sic). Posteriormente, el día 05 de septiembre de 2016, el proveedor denunciado remitió una segunda respuesta, en la que señaló que "Es preciso señalar que, una vez que tomamos conocimiento de la situación de desconocimiento, se procedió a la eliminación temporal de estas transacciones de la cuenta del cliente, por lo que no se ejecutará ningún cobro asociado a las transacciones reclamadas en el período de duración del análisis, incluyendo con esto, intereses y gastos de cobranza. Asimismo, se ha solicitado copia del voucher que respalda la transacción con el fin de realizar el análisis correspondiente que permitirá la definición del caso, cuyo plazo para determinar la respuesta definitiva es hasta el día 18 de octubre de 2016" (sic). Esta diferencia en las respuestas otorgadas por el proveedor resulta llamativa para el denunciante, ya que no son coherentes entre sí, lo que, a juicio del Servicio denunciante, revelaría que los hechos señalados por la consumidora afectada son efectivos y que las medidas de seguridad dispuestas por el Banco serán insuficientes. Estima el denunciante que el proveedor ha infringido lo dispuesto en el artículo 3° inciso 1° letra d), referido a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, pues las fallas de seguridad existente en los productos financieros ofrecidos por el denunciado permitieron que terceros pudieran utilizar los productos de la consumidora afectada, con lo que se

**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO**

ROL 35728-4/2016

004587



Santiago, a siete de septiembre de dos mil diecisiete

VISTOS:

A fojas 38, don Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor y actuando en representación de éste y en uso de las facultades y obligaciones que le confiere a dicho servicio el artículo 58 de la Ley 19.496, interpone denuncia infraccional en contra de BANCO RIPLEY, RUT 97.947.000-2, representado por don Lorenzo Luis Davico Maggi, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Huérfanos 1060, comuna de Santiago, por infracción a lo dispuesto en los arts. 3 inciso 1° letra d), 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, fundado, en suma, en que ante dicho servicio efectuó reclamo la consumidora, doña Blanca González Alfaro, quien señaló que el día 12 de junio de 2016 concurreó con su grupo familiar a comer a un restaurante en el centro de Santiago, desde donde le fue hurtada su cartera en la que se encontraba, entre otros documentos y enseres personales, su tarjeta de crédito MasterCard de Banco Ripley. A raíz de este hecho, señala la afectada que habría dado inmediato aviso al Banco denunciado para proceder al bloqueo de su tarjeta, además de efectuar la correspondiente denuncia ante Carabineros de la 44° Comisaría de Santiago, acción que fue derivada a la Fiscalía Local del Centro de Justicia de Santiago. No obstante todo lo anterior, señala la consumidora afectada que el mismo día en que fueron sustraídos sus documentos y dio aviso de bloqueo, terceras personas efectuaron dos transacciones utilizando su tarjeta, correspondientes a una compra por la cantidad de \$369.980.- y un avance en efectivo por la cantidad de \$200.000.-. Estas transacciones fueron reclamadas ante el proveedor por la Sra. González, quien no obtuvo una respuesta satisfactoria de parte de aquél; motivo por el que interpuso el reclamo correspondiente ante el Servicio Nacional del Consumidor, quienes realizaron las gestiones de mediación ante Banco Ripley, quienes dieron una respuesta inicial manifestando que "(...) Sobre el particular, es importante informar a usted que, una vez que se tomó conocimiento de la situación que afectó al cliente, se realizaron todos los análisis correspondientes con el fin de decretar el posible fraude reclamado. Sin embargo, no fue posible corroborar los hechos, ya que la transacción se efectuó sin reparo y conforme protocolo de aceptación para este tipo de operaciones, es decir, con presencia de Tarjeta Ripley y clave (PIN), la cual se encontraba vigente y activa a la fecha de la transacción"(sic). Posteriormente, el día 05 de septiembre de 2016, el proveedor denunciado remitió una segunda respuesta, en la que señaló que "Es preciso señalar que, una vez que tomamos conocimiento de la situación de desconocimiento, se procedió a la eliminación temporal de estas transacciones de la cuenta del cliente, por lo que no se ejecutará ningún cobro asociado a las transacciones reclamadas en el período de duración del análisis, incluyendo con esto, intereses y gastos de cobranza. Asimismo, se ha solicitado copia del voucher que respalda la transacción con el fin de realizar el análisis correspondiente que permitirá la definición del caso, cuyo plazo para determinar la respuesta definitiva es hasta el día 18 de octubre de 2016" (sic). Esta diferencia en las respuestas otorgadas por el proveedor resulta llamativa para el denunciante, ya que no son coherentes entre sí, lo que, a juicio del Servicio denunciante, revelaría que los hechos señalados por la consumidora afectada son efectivos y que las medidas de seguridad dispuestas por el Banco serán insuficientes. Estima el denunciante que el proveedor ha infringido lo dispuesto en el artículo 3° inciso 1° letra d), referido a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, pues las fallas de seguridad existente en los productos financieros ofrecidos por el denunciado permitieron que terceros pudieran utilizar los productos de la consumidora afectada, con lo que se

incumple el deber de resguardar patrimonialmente a sus propios clientes. Asimismo, se estima que ha existido infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, pues el proveedor no habría respetado el contrato suscrito con la afectada, al no haber resguardado adecuadamente el dinero de ésta, entendiéndose, además, que el deber de seguridad es una obligación incorporada a la relación contractual que vincula al consumidor y al proveedor. Finalmente, señala el servicio denunciante, que existiría infracción a lo dispuesto en el artículo 23 inciso 1° de la Ley 19.496, puesto que el proveedor requerido ha actuado en forma negligente al no ofrecer las mínimas medidas de seguridad al momento de ofrecer sus servicios, que le ha causado un grave perjuicio pecuniario a la consumidora afectada. Por estas razones, solicita el denunciante se condene al proveedor a una multa de 50 UTM para cada una de las infracciones señaladas.

A fojas 66, rola escrito presentado por doña Blanca Soledad González A., de profesión cajera de tienda, domiciliada en Fierro N° 3531, ciudad de Santiago, quien, en lo principal de dicha presentación se hace parte en la denuncia de autos, y en el primer otrosí, entabla demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma empresa, solicitando que ésta sea condenada al pago de la cantidad de \$215.000.- por concepto de daño emergente, derivado de los gastos que ha debido efectuar por permisos laborales, obtención de documentos y fotografías, gastos notariales y otros similares; a la cantidad de \$125.000.- por concepto de lucro césate, derivado de los días (horas) no trabajados y permisos solicitados para dar solución al problema y, la de \$1.500.000.- por concepto de daño moral, relativo al hostigamiento del que ha sido sujeto por parte de la empresa, por los reiterados llamados a su trabajo y teléfono particular, con amenazas de embargo, además de los intereses que genera la cuenta impaga. De este modo, solicita se condene al demandado al pago total de la cantidad de \$1.840.000.- o el que el Tribunal estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y las costas del juicio.

A fojas 81, rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba, a la que asistieron la abogada, doña Paola Jhon Martínez, en representación de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor; la de la demandante particular, doña Blanca Soledad González Alfaro personalmente, y la del abogado, don Felipe Hidalgo Julio en representación de la parte denunciada de Banco Ripley, la cual es suspendida por el tribunal a solicitud de ambas partes, por encontrarse en vías de avenimiento.

A fojas 142, rola acta de continuación de audiencia de contestación, conciliación y prueba, a la que asistieron la habilitada de derecho, doña Catalina Ramírez Aliste, en representación de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor; la de la demandante particular, doña Blanca Soledad González Alfaro personalmente, y la del abogado, don Pablo Nilo Díaz en representación de la parte denunciada de Car S.A.

La parte denunciada y demandada de Banco Ripley por escrito de fs. 84 y siguientes opone las excepciones de falta de legitimidad activa y de incompetencia absoluta del Tribunal, las que son resueltas en audiencia y sin necesidad de abrir término probatorio, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 89 del Código de Procedimiento Civil, siendo ambas rechazadas por resolución de fs. 142 y siguientes, con costas.

La denunciada y demandada solicita suspensión de la audiencia, con la finalidad de presentar los recursos procesales en contra de lo resuelto por el Tribunal en audiencia, solicitud que es rechazada de conformidad a lo dispuesto en los artículos 10 y 32 de la Ley 18.287 y 181 del Código de Procedimiento Civil. En virtud de dicha resolución, el proveedor requerido

ded
res
op
re
lo
d

1

deduce recurso de reposición y apelación subsidiaria en contra de la resolución dictada en audiencia y que rechaza las excepciones dilatorias opuestas; mismos que son rechazados por el Tribunal, al no ser la providencia recurrida susceptible de recurso de reposición y apelación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 181 y 182 del Código de Procedimiento Civil y 32 de la Ley 18.287.

A raíz de lo anterior, a fojas 147 la parte denunciada y demandada de Banco Ripley contesta derechamente las acciones interpuestas, manifestando que solicita el rechazo total de éstas, puesto que no ha infringido norma alguna de la Ley N° 19.496, pues el caso de autos se trataría, según los dichos de la actora, de un hecho delictual donde un supuesto tercero cuya identificación se desconoce, le habría hurtado la tarjeta de crédito, cosa que además, no se ha acreditado en ningún juicio, por lo que no constan fehacientemente e ninguna parte, motivo por el cual no se puede atribuir a Banco Ripley responsabilidad alguna frente a los hechos denunciados. Continúa señalando que, conforme a lo dispuesto en el artículo 1698, la carga probatoria de la acción corresponde al que la alega; concluye solicitando el rechazo de las acciones, con costas.

La parte denunciante de SERNAC, rinde prueba documental, que consta de los siguientes antecedentes, que se tienen por acompañados, con citación:

- 1.- A fojas 6, copia de reclamo N° R2016M1038293, efectuado por doña Blanca González Alfaro ante el Servicio Nacional del Consumidor, con fecha 29/08/2016.
- 2.- A fojas 7, copia de carta remitida por SERNAC a Banco Ripley con fecha 30/08/2016, confirmando traslado del reclamo interpuesto por la Sra. Alfaro.
- 3.- A fojas 8 y 9, copia de carta respuesta remitida por Tarjeta Ripley Car S.A. a SERNAC con fecha 02/09/2016.
- 4.- A fojas 10 a 12, ambas inclusive, copia de carta respuesta remitida por Tarjeta Ripley Car S.A. a SERNAC con fecha 05/09/2016.
- 5.- A fojas 13, copia de carta remitida por SERNAC a doña Blanca González Alfaro, con fecha 06/09/2016, informando cierre del caso por rechazo del proveedor.
- 6.- A fojas 14 a 16, ambas inclusive, copia de formulario por desconocimiento de compras de tarjetas de crédito, firmado por doña Blanca González Alfaro con fecha 28/06/2016.
- 7.- A fojas 17 a 21, ambas inclusive, copia de informe de análisis de desconocimiento N° TAM20161127, emitido por Banco Ripley.
- 8.- A fojas 22 a 26, ambas inclusive, copia de Estados de Cuenta Tarjeta Ripley Matsercard, correspondientes a los meses de junio, julio y agosto de 2016.
- 9.- A fojas 27 a 29, ambas inclusive, comprobantes de pago de tarjeta Ripley, correspondientes a los meses de julio, y agosto de 2016, por las cantidades de \$108.750.-; \$80.000.- y \$32.407, respectivamente.
- 10.- A fojas 30, copia de declaración jurada notarial efectuada por doña Blanca González Alfaro con fecha 02/09/2016.
- 11.- A fojas 31 a 35, ambas inclusive, copia de denuncia N° 4580 efectuada por doña Blanca González Alfaro ante Carabineros y derivada a la Fiscalía Local Centro Justicia de Santiago.
- 12.- A fojas 36, copia de la cédula de identidad de doña Blanca González Alfaro.
- 13.- A fojas 37, copia de lista de testigos señalados por doña Blanca González Alfaro.
- 14.- A fojas 97 a 125, ambas inclusive, set de sentencias recaídas sobre materias similares a la discutida en autos.

en pla
Se a
ndar
si
mi
ci

ROL 35728-4/2016

**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO**

15.- A fojas 126 y 127, copia de formulario de desconocimiento de transacciones efectuado por doña Blanca González Alfaro en CMR Falabella con fecha 20/06/2016.

16.- A fojas 128 y 129, copia de Estado de cuenta de cliente de Tarjeta CMR Falabella, cuya titular es doña Soledad González Alfaro, correspondiente a los meses de junio y julio de 2016.

La parte demandante de doña Blanca González Alfaro no rinde prueba documental.

La parte denunciada y demandada de Banco Ripley, rinde prueba documental, acompañando al efecto, los siguientes antecedentes, que se tiene por acompañados, con citación:

a.- A fojas 130 a 134, ambas inclusive, copia de informe de análisis de desconocimiento N° TAM20161127, emitido por Banco Ripley.

b.- A fojas 135, copia de duplicado de voucher de compra efectuada con fecha 12/06/2016, por la cantidad de \$369.980.-

c.- A fojas 136 y 137, copia de carta respuesta remitida por Tarjeta Ripley Car S.A. a SERNAC con fecha 02/09/2016.

d.- A fojas 138 a 140, ambas inclusive, copia de carta respuesta remitida por Tarjeta Ripley Car S.A. a Director de Asistencia al Cliente Bancario con fecha 23/11/2016, por reclamo efectuado ante dicha entidad por doña Blanca González Alfaro.

e.- A fojas 141, copia de servicio de verificación de identidad con cédula MAX, emitido por Sinacofi con fecha 28/06/2016.

Las partes se reservan el plazo de citación conferido.

La parte denunciante de SERNAC rinde prueba testimonial, a la que presenta a los siguientes deponentes:

1.- Doña Cinthia Vanessa Sáez González, C.I. 16.710.722-2, 29 años de edad, higienista dental, domiciliada en Fierro N° 3531, Comuna de Recoleta, quien fue debidamente juramentada y luego de ser efectuadas preguntas de tacha por la denunciada y demandada; se dedujo a su respecto la inhabilidad contenida en el artículo 358 N° 2 del Código de Procedimiento Civil, por ser la testigo hija de la demandante.

Se confiere traslado de la inhabilidad deducida, el que es evacuado por la parte denunciada de SERNAC, solicitando el rechazo de ésta con constas, atendido que las normas procesales que rigen los procedimientos ante los Juzgados de Policía Local corresponden a las de la sana crítica y no del sistema prueba legal o tasada invocada por la incidentista.

2.- Doña Doris Fabiola Méndez González, C.I. 13.441.543-6, 39 años de edad, asesora del hogar, domiciliada en Av. Recoleta N° 6221, Comuna de Huechuraba, quien fue debidamente juramentada y luego de ser efectuadas preguntas de tacha por la denunciada y demandada; se dedujo a su respecto la inhabilidad contenida en el artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil, por ser la testigo sobrina de la demandante.

Se confiere traslado de la inhabilidad deducida, el que es evacuado por la parte denunciada de SERNAC, solicitando el rechazo de ésta con constas, atendido que las normas procesales que rigen los procedimientos ante los Juzgados de Policía Local corresponden a las de la sana crítica y no del sistema prueba legal o tasada invocada por la incidentista.

Ambas inhabilidades quedan para ser resueltas conjuntamente con la sentencia definitiva.

La parte denunciante de SERNAC efectúa peticiones, solicitando que se oficie al administrador del Restorán Pada Junior, ubicado en Avda. Portugal N° 198, Comuna de Santiago, para que remita los videos de las cámaras de local del día 12 de junio de 2016, entre las 13:00 a las 14:15 hrs., pidiendo

CUARTO J

autorizac
demande

A
docume
y sigui
constit
a lo e
instru
objeto
Proce

adr
gra
pu
m

autorización para tramitar el oficio por mano; la parte denunciada y demandada no se opone a la petición; el Tribunal da lugar a dicha petición.

A fojas 153, la parte denunciante de SERNAC objeta y observa los documentos acompañados por la empresa requerida, Banco Ripley, a fojas 130 y siguientes y 135; por estimar que estos son copias simples que no constituyen instrumentos públicos en los términos que define la ley, conforme a lo establecido en el artículo 1699 del Código Civil. Asimismo, siendo instrumentos públicos y no constando en ellos su autenticidad e integridad, se objetan de conformidad a lo dispuesto en el artículo 346 del Código de Procedimiento Civil.

A fojas 162, consta oficio remitido por don Paolo Valenzuela Escobedo, administrador del Restaurant Panda Junior, mediante el cual señala que las grabaciones correspondientes al día 12 de junio de 2016 han sido borradas, pues las cámaras están configuradas para borrar las grabaciones cada final de mes.

A fojas 163 se tuvo por acompañado el oficio remitido por el Restaurant Panda Junior, con citación.

A fs. 165 se dispuso autos para fallo.

CONSIDERANDO:

A.- Sobre la inhabilidad de testigos:

1º) Que la parte denunciada ha alegado tacha respecto de las testigos de su contraria, doña CINTHIA VANESSA SÁEZ GONZÁLEZ y doña DORIS FABIOLA MÉNDEZ GONZÁLEZ, por afectarles, respectivamente, las causales de los N°s 2 y 1 del art. 358 del Código de Procedimiento Civil, la primera, por haber declarado tener la calidad de hija de la demandante y consumidora afectada, y la segunda por haber declarado tener la calidad de sobrina de la demandante.

Al respecto, se debe señalar que la circunstancia de estar sometida la decisión jurisdiccional de este Tribunal a las reglas de la sana crítica como forma de valoración de la prueba y que, ante él son admisibles toda clase de antecedentes probatorios, conforme a lo dispuesto en los arts. 14 y 16 de Ley N° 18.287, se desprende claramente que en el procedimiento de los Juzgados de Policía Local no resultan aplicables las normas sobre admisibilidad y ponderación de la prueba propia del procedimiento ordinario civil, quedando el juez en libertad para aceptar otros medios probatorios y para ponderar los que se le presenten conforme a la sana crítica. A lo anterior se agrega que los principios procesales actualmente vigentes en el país e incorporados por las últimas reformas a procedimientos aplicables en distintos tipos de tribunales, no se considera las causales de tacha como motivos necesarios y suficientes para inhabilitar a un testigo.

Por todo ello, la mera circunstancia de afectar objetivamente a un testigo alguna causal de inhabilidad de las que señala el art. 358 del Código de Procedimiento Civil, como las invocadas por la denunciada, no obsta a su admisibilidad como testigo cuando sus dichos resultan justificadamente verosímiles y concordantes con otros antecedentes del proceso, mostrando, además, garantías de imparcialidad; por lo que para esta sentenciadora las tachas son inadmisibles en los procedimientos de la especie, sin perjuicio del análisis que debe hacer el juez de cada testimonio según las reglas de la sana crítica.

Cabe agregar que, por lo mismo antes razonado, la imparcialidad de un testigo no debe analizarse sólo en función del sujeto de la relación procesal de la causa que lo presenta como tal, sino en relación a todos los sujetos del proceso, integren el rol activo o pasivo de la relación procesal, por lo que en

**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO**

este caso la circunstancia que las testigos hayan sido presentadas por el Servicio Nacional del Consumidor, no obsta a la falta de imparcialidad que podría afectar a las deponentes en relación con el consumidor demandante, el cual, obviamente, se verá beneficiado con un testimonio en contra de la denunciada y con una sentencia infraccional favorable, que es el mismo objetivo de la pretensión del Servicio mencionado.

De este modo, a la luz de lo expuesto precedentemente, y atendido que ambas testigos tienen un vínculo íntimo y familiar con la demandante, basada en las normas de la experiencia y las reglas de la lógica, que son parte de los elementos que conforman la sana crítica; esta sentenciadora no considerará el testimonio de las deponentes presentadas por el Servicio denunciante, pues su vínculo íntimo con la parte afectada hace que sus declaraciones carezcan de la imparcialidad necesaria para efectos de dar por acreditados los hechos que fundan las acciones interpuestas en autos.

B.- Sobre la objeción documental.

2º) Que, en cuanto a la objeción documental efectuada por el Servicio Nacional del Consumidor en lo principal de su presentación de fojas 153, al igual que lo razonado en el considerando primero precedente, conforme a lo dispuesto en los arts. 14 y 16 de Ley N° 18.287, se desprende claramente que en el procedimiento de los Juzgados de Policía Local no resultan aplicables las normas sobre admisibilidad y ponderación de la prueba propia del procedimiento ordinario civil, en particular el art. 346 del Código de Procedimiento Civil, relativo a los instrumentos privados, quedando el juez en libertad para aceptar otros medios probatorios y para ponderar los que se les presenten conforme a la sana crítica; por otra parte, cabe consignar que la objeción de lo principal de fs. 153 corresponde a observaciones sobre el mérito probatorio de los documentos privados acompañados y no sobre su autenticidad; por todo lo anterior será rechazada la objeción documental efectuada por el Servicio denunciante, ello sin perjuicio del valor probatorio que, conforme a las reglas de la sana crítica, asigne esta sentenciadora a los documentos acompañados por la denunciada y demandada en autos, en relación con lo pertinentes, graves y conexos que resulten dichos antecedentes entre sí y con otros del proceso, en relación con los hechos puestos en conocimiento de este Tribunal.

C.- Sobre la denuncia infraccional.

3º) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor a fojas 38 y siguientes; en contra de Banco Ripley; haciéndose parte de la misma la consumidora afectada, doña Blanca Soledad González Alfaro, en lo principal de fojas 66, quien, además, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del mismo denunciado, en el primer otrosí de su presentación.

4º) Que, en la denuncia de fs. 38 y siguientes, se le imputa a BANCO RIPLEY infracción a los arts. 3 inciso 1º letra d), 12 y 23 inciso 1º de la Ley N° 19.496, fundándose en la existencia de dos transacciones realizadas el día 12 de septiembre de 2016 utilizando la tarjeta Ripley MasterCard cuya titular es doña Blanca González Alfaro, correspondientes a una compra por la cantidad de \$369.980.- y un avance en efectivo por la cantidad de \$200.000.-, sin conocimiento de la consumidora afectada y en circunstancias que el plástico le habría sido sustraído ese mismo día y que se procedió en forma inmediata a su bloqueo por vía telefónica, de modo que las operaciones señaladas s

**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO**

habrían llevado a cabo mediando alguna forma de fraude, por lo que el Servicio denunciante sostiene no procede que se le cobren tales sumas.

5º) Que de lo dicho por ambas partes en sus respectivos libelos de denuncia y contestación, se deduce que ambas están contestes en que la consumidora afectada y demandante de autos, doña Blanca González Alfaro, era titular de una tarjeta de crédito Ripley MasterCard, que ésta permitía realizar avances y transacciones mediante una clave secreta o código PIN de 4 dígitos, por lo que el tribunal dará por establecido la existencia de dicha tarjeta de crédito y que ella permitía realizar avances en efectivo.

6º) Que de los dichos de ambas partes y la sana crítica de los documentos acompañados por ambas, en particular estados de cuenta de fs. 59 y siguientes; cartas de respuesta remitidas por Banco Ripley a SERNAC que rolan a fojas 8 y 11 e informe de análisis de desconocimiento N° TAM20161127 acompañado por la denunciante a fojas 17 y siguientes y por la denunciada a fojas 130 y siguientes, por su concordancia entre sí y la pertinencia que guardan con los hechos denunciados, se establece que fue cargada una compra efectuada en Ripley Vicuña Mackenna por la cantidad de \$369.980.- pagadera en 5 cuotas mensuales, iguales y sucesivas de \$38.522.-, y un avance en efectivo por la suma de \$200.000.- en una sola cuota, a la cuenta de la tarjeta de crédito antes aludida; ambas realizadas el día 12 de junio de 2016.

7º) Que, la denunciante señala que la consumidora afectada habría realizado inmediatamente con posterioridad al hurto y en el mismo día, la correspondiente denuncia ante Carabineros de la 44° Comisaría de Santiago y habría procedido de inmediato al bloqueo de sus documentos, entre los que se encontraba su tarjeta Ripley MasterCard, siendo ésta última con la única que ha tenido problemas, pues también le ocurrió que terceros realizaron un avance en efectivo con cargo a su tarjeta CMR Falabella Visa, transacción que fue anulada por dicho proveedor.

8º) Que la defensa de la denunciada se centra en el hecho que las transacciones se llevaron a cabo en forma "limpia" utilizando las claves de acceso que son de exclusivo resguardo del consumidor y no por negligencia de Banco Ripley.

9º) Que, de lo expuesto por las partes, se infiere que la controversia del juicio estriba en determinar si las transacciones cargadas a la tarjeta aludida fueron hechas o no por terceras personas, y si esta circunstancia es imputable al proveedor denunciado.

Pues bien, en la especie no obran pruebas directas sobre la forma en que se habrían efectuado las transacciones cuestionadas, por lo que debe establecerse la efectividad de que haya pruebas que permitan inferir con claridad suficiente cómo se produjeron tales operaciones, de cuya existencia dan cuenta las cartolas de movimientos mensuales de la cuenta respectiva acompañadas por ambas partes. Ante la negativa de la consumidora afectada del hecho de haber efectuado ella las transacciones impugnadas y la falta de pruebas de cómo se concretaron las operaciones y se logró que se cargaran ellas a su tarjeta, el tribunal debe analizar a quién afecta la falta de esa prueba y, por consiguiente, las conclusiones jurídicas que emanan de la falta de prueba de tales hechos.

En este razonamiento el tribunal debe ineludiblemente considerar el carácter cautelar del Derecho del Consumidor, en cuanto está dirigido a proteger a la parte más débil de la relación de consumo, que es el usuario frente al proveedor profesional, lo que de ninguna manera implica quebrantar el principio de igualdad jurídica en el proceso, sino que es un factor que lleva al juez, por voluntad del legislador, a considerar la equidad

como criterio iluminador en la aplicación de la ley a una relación jurídica asimétrica, como es la de consumo.

Así, teniendo presente el principio esgrimido y estando acreditada la existencia de las transacciones realizadas con cargo a la tarjeta MasterCard Ripley cuya titular es doña Blanca González Alfaro, correspondientes a una compra efectuada en Ripley Vicuña Mackenna por la cantidad de \$369.980.- pagadera en 5 cuotas mensuales, iguales y sucesivas de \$38.522.-, y un avance en efectivo por la suma de \$200.000.- en una sola cuota, a la cuenta de la tarjeta de crédito antes aludida; ambas realizadas el día 12 de junio de 2016, incumbe al proveedor acreditar el cumplimiento de sus obligaciones respecto de esa operación, criterio concordante con una antigua norma de responsabilidad contractual, que recoge el inciso 3° del art. 1547 del Código Civil, que dispone que *"La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega"*.

Respecto de la prueba de la diligencia debida, el tribunal debe considerar que la denunciada no ha acreditado en autos el haber obrado con la debida diligencia, puesto que consta del documento acompañado por la propia denunciada a fojas 130 y siguiente y por la denunciante a fojas 17 y siguientes que, si bien se realizó un estudio y análisis de lo ocurrido a la consumidora afectada, la conclusión a la que se arriba no se condice con los datos aportados por la propia empresa, pues, de la sola observación del detalle de las demás transacciones efectuadas por la víctima, que constan a fojas 20 y 133, queda de manifiesto que todas ellas fueron realizadas en tiendas del sector céntrico de la comuna de Santiago, con excepción de la impugnada que se aleja del sector de compras y transacciones habituales, radicándose en el sector de Vicuña Mackenna, hecho que, por sí mismo, debe levantar sospecha respecto a la efectividad de lo señalado por la usuaria; teniendo siempre presente que nuestro ordenamiento jurídico se rige en sus relaciones contractuales por el principio de la buena fe, conforme a lo establecido en el artículo 1546 del Código Civil; motivo por el cual, siempre se presume que quien reclama lo ha hecho actuando de buena fe y siendo bajo este prisma que se deben analizar las circunstancias.

Dicho lo anterior, corresponde a la denunciada, como parte obligada y como proveedor profesional, acreditar que ha empleado la diligencia debida en el cumplimiento de sus obligaciones, tanto contractuales como legales, razonamiento que obliga a determinar, en un primer paso, cuáles eran las obligaciones que pesaban sobre la denunciada en su relación de consumo con el consumidor reclamante, las que no son otras que las que disponían el contrato y la ley, al efecto, como se adelantó en el párrafo precedente, cobra relevancia la norma común en materia de contratos contenida en el art. 1546 del Código Civil, que dispone que *"Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por ley o la costumbre pertenecen a ella"*.

Sobre el tenor de las obligaciones propiamente contractuales del denunciado, no obra en autos algún antecedente que contenga los términos del contrato en virtud del cual Banco Ripley emitió la tarjeta de crédito MasterCard de la que era titular la Sra. González Alfaro.

Por otra parte, en cuanto a las obligaciones legales de la denunciada, resultan pertinentes las que establecen las normas citadas en la denuncia, esto es, en la letra d) del art. 3° de la Ley N° 19.496 y en el art. 23 de esta misma ley, como son, el deber de respetar el derecho a la seguridad en el consumo y la obligación de no actuar con negligencia en perjuicio del consumidor. Además de ello, debe atenderse lo dispuesto en la normativa que regula la emisión y uso de tarjetas de crédito por operadores bancarios y no

bancar
Banco
Finan
Com
titul
inci
y l
de
sig
at
re
c

bancarios, siendo especialmente pertinente en la especie la dictada por el Banco Central de Chile y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, particularmente la norma dictada por el primero como parte del Compendio de Normas Financieras, correspondiente al CAPÍTULO III.J.1 titulado EMISIÓN U OPERACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO, que dice en el inciso 2° de su N° 6. "Asimismo, los contratos que se celebren entre el Emisor y los Titulares o Usuarios referentes a la utilización de la Tarjeta en su carácter de medio de pago, deberán contemplar, en carácter de contenidos mínimos, los siguientes: el plazo o condiciones de vigencia del contrato; el límite de crédito autorizado; la fecha de emisión de estados de cuenta y de vencimiento de la respectiva obligación de pago del Titular o Usuario; las modalidades y condiciones aplicables al cobro de comisiones e intereses; el costo de mantención de la Tarjeta; **las medidas de seguridad relacionadas con el uso de la Tarjeta y los procedimientos y responsabilidades en caso de robo, hurto, pérdida, adulteración o falsificación de la misma**; la resolución de controversias; como asimismo, los requisitos y condiciones aplicables respecto del término del contrato, incluidas las causales de término unilateral del mismo."

Asimismo, para efectos de la prueba de las transacciones impugnadas, resulta aplicables las disposiciones contenidas en la Ley 20.009, especialmente lo referido en el artículo 3 inciso 1° de dicha norma, que señala 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." Pues bien, consta del informe de análisis de reconocimiento, acompañado por las partes a fojas 17 y 130 de autos, que en la primera página, al señalar los datos del cliente, se reconoce que el bloqueo de la tarjeta de crédito MasterCard Ripley se efectuó el día 12 de junio de 2016; por lo que corresponde al emisor el acreditar, conforme a la norma citada, que las transacciones fueron efectuadas por el tarjetahabiente, circunstancia de la que no consta prueba alguna.

De lo antes razonado, queda claramente establecido que pesaba sobre el denunciado acreditar que las operaciones impugnadas por la consumidora afectada fueron efectuadas ajustándose a las normas del contrato respectivo y a lo dispuesto por la autoridad reguladora -lo que determina la validez de la obligación que ha querido cobrar al denunciante- y, por último, que en los servicios financieros entregados al denunciado tomó las medidas de resguardo para permitir un uso seguro de la tarjeta por el consumidor, cumpliendo las normas sobre riesgos operacionales y tecnológicos del producto de que se trata.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe agregar que el carácter profesional de los proveedores de bienes y servicios financieros y tecnológicos, les obliga a asumir los riesgos de origen tecnológico que puedan afectar a unos y otros, por ser aquéllos los creadores o distribuidores de los mismos; el consumidor es un lego en ese tipo de productos, quedando obligado, en los hechos, a confiar en la buena fe y el profesionalismo con que el proveedor realiza su actividad, el consumidor no está en situación de conocer el funcionamiento ni precaver o solucionar las fallas que tales bienes y servicios presenten; circunstancia que ha previsto el legislador y que ha plasmado en el artículo 4 de la Ley 20.009 que Limita La Responsabilidad De Los Usuarios De Tarjetas De Crédito Por Operaciones Realizadas Con Tarjetas Extraviadas, Hurtadas O Robadas, el cual establece 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."

10º) Que las pruebas que ha aportado en la especie la denunciada consistentes en el informe de análisis de desconocimiento TAM20161127 cartas de respuesta remitidas a SERNAC y a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras por reclamo efectuado ante dicha entidad por doña Blanca González Alfaro y copia del voucher de compra por \$369.980.. efectuada el día 12/06/2016 e impugnada por la usuaria, en las que consta el cargo por la existencia de la transacción cuestionada por el cliente y la negativa de la denunciada a dar una solución satisfactoria a la usuaria; no aportan antecedente alguno sobre hechos que evidencien la existencia de la obligación que ha exigido a su cliente ni que por su parte ha dado cumplimiento a sus obligaciones o que ha hecho lo razonablemente posible por cumplirlas y que por razones ajenas a su voluntad no ha podido, así es como, si bien se conoce el momento y lugar en el cual se realizó la compra impugnada - misma que tuvo que realizarse en forma presencial, ya que así consta del documento acompañado por la propia denunciada a fojas 135 consistente en copia del voucher de la transacción - no consta en autos que la empresa requerida haya solicitado para el análisis de los hechos, copia de las cámaras de seguridad de la tienda donde se efectuaron las compras, circunstancia que habría permitido establecer de manera fehaciente quién efectuó las compras impugnadas, circunstancia que no hace más que reafirmar que no se ha acreditado la existencia de los mecanismos de control que debía haber adoptado la empresa en materia de riesgos tecnológicos y de fraude en el uso de las tarjetas que emite. De igual forma, tampoco se acredita que, de existir efectivamente esos medios de seguridad, que ellos se hayan ajustado a los criterios establecidos por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y que los haya informado oportunamente a esta entidad. Por lo anterior, no cabe más que concluir que la falta de seguridad en el uso de tarjeta de crédito que reclama la usuaria afectada, es consecuencia del incumplimiento por parte del proveedor denunciado de su obligación de entregar un consumo seguro, libre de riesgos y de menoscabo a su cliente, por lo que, a la luz de estas consideraciones y las normas expresas contenidas en la Ley 20.009, le son jurídicamente imputables la compra efectuada en Ripley Vicuña Mackenna por la cantidad de \$369.980.- pagadera en 5 cuotas mensuales, iguales y sucesivas de \$38.522.-, y el avance en efectivo por la suma de \$200.000.- en una sola cuota, a la cuenta de la tarjeta de crédito antes aludida; ambas realizadas el día 12 de junio de 2016.

11º) Que conforme a lo razonado en los numerales precedentes, debe concluirse que el denunciado no ha acreditado los elementos para justificar la existencia de la obligación que ha cobrado al denunciante como compra efectuada en Ripley Vicuña Mackenna por la cantidad de \$369.980.- pagadera en 5 cuotas mensuales, iguales y sucesivas de \$38.522.-, y avance en efectivo por la suma de \$200.000.- en una sola cuota, a la cuenta de la tarjeta de crédito antes aludida; ambas realizadas el día 12 de junio de 2016; ni que ha cumplido con la obligación de prestar el servicio de tarjeta de crédito entregado a la consumidora, doña Blanca Soledad González Alfaro, de acuerdo con la buena fe y a las exigencias de seguridad que la ley y las normas reglamentarias le imponen, por lo que el tribunal concluye que no cumplió con tales obligaciones y que ello se debe a su propia falta de diligencia, incumplimiento que ha causado menoscabo patrimonial a la consumidora afectada en los términos que señala el art. 23 de la Ley N° 19.496; de modo que en la especie se configuran infracciones a los artículos 3º inciso 1º letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, debiendo desestimar el tribunal la defensa de la denunciada en orden a que no le son imputables los hechos de la causa y a que la carga de la prueba de su negligencia correspondía al consumidor

denunciante, razón por la cual será sancionada de la forma que se señala más adelante.

D.- Sobre la acción civil:

12º) Que la consumidora demandante de autos en su demanda del primer otrosí de fs. 66, precisa sus pretensiones por daño emergente en \$215.000.-, por lucro cesante en \$125.000.- y por daño moral en \$1.500.000.-

13º) Que consta en autos de los estados de cuenta acompañados por la denunciante a fojas 22 y siguientes y comprobantes de pago que rolan a fojas 27 a 29, que las transacciones impugnadas están siendo cobradas, pero no consta que la demandante haya efectuado pago efectivo de ellas, pues de los documentos acompañados y señalados precedentemente, es posible extraer que se han efectuado en los meses de julio, agosto y septiembre pagos mínimos, por menos del valor total facturado. Por lo anterior, no estando suficientemente acreditado mediante antecedentes probatorios múltiples y concordantes que la demandante hubiere hecho algún desembolso para el pago total o parcial de la deuda de las transacciones objeto de autos, el tribunal deberá rechazar su pretensión por daño emergente; no obstante, se ordena al demandado que, atendida la existencia de responsabilidad de su parte en las transacciones impugnadas conforme a lo razonado en los considerandos precedentes y lo establecido en la Ley 20.009; se proceda a dejar sin efecto el cobro de la compra efectuada en Ripley Vicuña Mackenna por la cantidad de \$369.980.- pagadera en 5 cuotas mensuales, iguales y sucesivas de \$38.522.-, y avance en efectivo por la suma de \$200.000.- en una sola cuota, a la cuenta de la tarjeta de crédito antes aludida; ambas realizadas el día 12 de junio de 2016; además de los intereses aplicados sobre éstas hasta la fecha.

14º) Que, en cuanto al monto demandado por concepto de lucro cesante, entendiéndose por tal la privación de la legítima ganancia que el acreedor habría obtenido con el cumplimiento oportuno por parte del deudor; no consta de la prueba rendida que la demandante haya experimentado la pérdida de alguna legítima ganancia o que se haya visto privada de ejercer su profesión o negocio a raíz de los hechos objeto de las acciones interpuestas; motivo por el cual, no se dará lugar a lo demandado por este concepto.

15º) Que, en cuanto al daño moral demandado, para los efectos de la determinación de la existencia de este tipo de daño sufrido por la demandante derivado de los hechos de autos y de la cuantificación del mismo, el tribunal precisa que la actora no rindió pruebas directas sobre el menoscabo y las afecciones que hubiere padecido a consecuencia del actuar de la demandada, pero si obran antecedentes que permiten a esta sentenciadora presumir fundadamente que existió dicho daño. En efecto, en primer lugar, esta sentenciadora no puede sustraerse a situaciones que evidentemente afectan el curso normal de la vida de las personas que ellas se han determinado a sí mismas, situaciones que son obvias en el contexto de la vida contemporánea, que forman parte del acervo cultural de un ciudadano medio y que se circunscriben en la línea del desarrollo normal y lógico de los acontecimientos humanos, lo que no puede ser ignorado por un juez en tiempos de la sociedad de la información. Este conocimiento apriorístico del juez no es contrario a las normas que rigen el *onus probandi* en el proceso ni al principio *facta sunt probanda*, sino que es una expresión del principio de que los hechos notorios *probatione non egent*, en concordancia con la racionalidad que debe existir en todo proceso. En esa perspectiva, esta sentenciadora concluye que la frustración sufrida por la demandante de la legítima expectativa de que la operación de su tarjeta MasterCard Ripley tuviere una seguridad estable en el

tiempo, y que, en caso de presentarse alguna falla o situación dudosa, recibiría en forma oportuna y veraz la información de la operación que necesitara aclarar, son situaciones que afectaron el curso normal de su vida, conforme habrían sido si la denunciada hubiera cumplido sus obligaciones; asimismo, las acciones judiciales y extrajudiciales que ha debido ejercer la demandada, para hacer valer derechos que la ley le reconoce respecto de la demandada, conllevan molestias intrínsecas, para la preparación y ejecución de los actos en que se han expresado tales acciones.

Sobre este punto esta sentenciadora estima pertinente señalar que la responsabilidad de un proveedor por incumplimiento de obligaciones contractuales y extracontractuales frente al daño que causa a un consumidor, tiene razones y alcances que van más allá de la teoría clásica de la responsabilidad civil, tanto en su vertiente contractual como extracontractual, derivadas de las características propias de la *relación jurídica de consumo* en un mundo con productos y servicios complejos, de alto contenido tecnológico, normativo y distribuidos masivamente, entre tales características resulta pertinente mencionar la *confianza* que se tienen en el proveedor como factor determinante en la formación del consentimiento del acto; en un mundo globalizado de grandes y complejos mercados, el consumidor se ve compelido a "confiar" en el proceder de la empresa proveedora, ya que él carece de los conocimientos y del tiempo suficiente para informarse detalladamente de las condiciones económicas y técnicas que aquélla atribuye a sus productos y de la forma en cómo los ofrece, confianza que crece significativamente en el consumidor cuando, como en el caso que nos ocupa, el productor corresponde a un mercado regulado por la autoridad y el consumidor ha sido por largo tiempo un cliente satisfecho del proveedor. *"De ello se deduce que la confianza tiene un valor de lealtad para el consumidor, y es también la explicación del porqué de la necesidad de proteger la confianza que un contratante deposita en la lealtad del otro (sin que se sirva de ella y luego la defrauda) y de establecer la reparación del daño... Vemos, así, que el consumidor deposita su confianza en la empresa contratando en función de esa confianza y lealtad y, al verse ésta vulnerada, genera un daño moral autónomo con relación al contrato específicamente suscripto y que, en consecuencia, está más intensamente relacionado con su calidad de cliente que con su calidad de contratante en particular.*

Cuando un consumidor comprueba que el contrato contiene cláusulas abusivas, se siente defraudado y afectado en sus sentimientos, lo que merece ser reparado.

La confianza es, entonces, un recurso económico jurídico que se acumula como cualquier otro capital. Representa para las empresas uno de los activos más valiosos que tienen, que en muchos casos va más allá de los otros activos (p. ej., inmuebles). De hecho, muchas empresas conocidas mundialmente concentran gran parte de su inversión en la creación y mantenimiento de una marca o empresa, como valor comercial exclusivo.

El consumidor confía y suscribe el contrato, sin poder obtener toda la información (que no es de fácil acceso, ya sea porque puede ser muy costosa o porque necesita conocimientos profesionales para evaluarla).

En estas situaciones la fuerte asimetría de poder, el comprador queda obligado a confiar en la redacción contractual de la empresa. Es decir, sustituye los altos costos de información por confianza, que es su equivalente funcional.

La confianza constituye, entonces, un recurso jurídico para reducir la necesidad de información y ahorrar los costes que éste implica para el consumidor.

Si se abusa de ella mediante comportamientos oportunistas, esto es, conductas con las que alguien despierta la confianza de otro pero que luego lo

defrauda y le causa un daño (p. ej. Mediante la incorporación de cláusulas abusivas), debe repararlo." (Carlos A. Ghersi, "Daño Moral y Psicológico", Editorial Astrea, Buenos Aires. 2006, págs. 120 y 121).

Para esta sentenciadora, la denunciada y demandada, antigua empresa del retail nacional con importante presencia en el país, propuso un contrato de tarjeta de crédito a la demandante, quien lo aceptó confiando en la seriedad de tan importante empresa de servicios comerciales y financieros, confianza que comprendía los servicios para realizar compras y avances en efectivo desde la tarjeta, en la prestación de esos servicios la demandada debía cumplir con su obligación legal de entregar un consumo seguro e información veraz y oportuna al demandante, la cual no cumplió como se estableció más arriba, llevando al consumidor a realizar diversas acciones para obtener la información solicitada y la impugnación de una operación que no habría hecho.

16°) Conforme a lo razonado precedentemente, esta sentenciadora estima que al haberse enfrentado la demandante injustamente a una situación como la descrita en los considerandos precedentes, derivada de omisiones y algunas conductas en que incurrió la demandada, ello le ha causado menoscabo en el curso normal de su vida, en su integridad espiritual y dignidad personal, y por lo mismo, un daño moral reparable pecuniariamente al tenor de lo dispuesto en los arts. 3° letra e) de la Ley N° 19.496, el cual el tribunal prudencialmente avalúa en la suma cuatrocientos mil pesos (\$400.000.-), atendido lo razonado precedentemente.

17°) Que con el objeto que la demandante reciba en su integridad la reparación que le concederá el tribunal, ésta deberá ser pagada más reajustes según variación del Índice de Precios al Consumidor desde el mes en curso hasta el mes anterior a su pago efectivo, y más intereses corrientes para operaciones reajustables desde que la demandada sea requerida y hasta el pago efectivo, y más las costas de la causa.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes, arts. 1698 y siguientes y 2314 y siguientes del Código Civil y 17 de la Ley 18.287, y en la Ley 15.231,

RESUELVO:

A.- En cuanto a la inhabilidad de testigos:

I.- Que, se declaren inadmisibles las tachas deducidas por la parte denunciada y demandada respecto de las testigos de la denunciante, conforme a lo razonado en el considerando primero de esta sentencia, sin costas.

B.- En cuanto a la objeción de documentos:

II.- Que, se declara inadmisibile la objeción documental deducida por la denunciante en lo principal de su presentación de fojas 166, conforme a lo razonado en el considerando segundo de esta sentencia, sin costas.

C.- En cuanto a la denuncia infraccional:

III.- Que SE ACOGE la denuncia deducida en autos por el Servicio Nacional del Consumidor, a la que se hizo parte la afectada, doña Blanca Soledad González Alfaro, y se condena a BANCO RIPLEY, representado por don Lorenzo Luis Davico Maggi, ambos ya individualizados, al pago de multa equivalente al día de su pago a DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (10 UTM), como infractor a los arts. 3° inciso 1° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, infracción establecida en el considerando noveno de esta sentencia.

IV.- Si condenada no pagare la multa establecida dentro del plazo legal, dése cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

D.- En cuanto a la demanda civil:

V.- Que se acoge la demanda interpuesta por doña Blanca Soledad González Alfaro, en cuanto se condena a BANCO RIPLEY, representado por

don Lorenzo Luis Davico Maggi, ambos ya individualizados, a pagar a aquélla la cantidad de \$400.000.- (cuatrocientos mil pesos) a título de indemnización por el daño moral sufrido; la que deberá ser pagada con los reajustes e intereses señalados en el considerando 17º de este fallo.

VI.- Que, se condena en costas a la demandada
Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez.

Autoriza doña Fabiola Maldonado Hernández, secretaria titular.



Santiago, dieciséis de abril de dos mil diecinueve.

Vistos:

Se reproduce la sentencia enalzada de siete de septiembre de dos mil diecisiete, escrita de fojas 167 a fojas 173 vuelta, con excepción de sus considerandos noveno, décimo, undécimo, decimotercero, decimocuarto, decimoquinto, decimosexto y decimoséptimo, que se eliminan.

Y se tiene, en su lugar, presente:

En cuanto a lo infraccional.

* **Primero:** Que, sin perjuicio del derecho cautelar de la Ley del Consumidor, ley N° 19.496, esta normativa no altera lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, que dispone que "Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta", que se refiere a quién debe soportar la carga de la prueba, para acreditar sus pretensiones.

Segundo: Que, la demandante acusa negligencia en el actuar de la demandada con ocasión de los cargos efectuados en su tarjeta de crédito en horas de la tarde del día 12 de junio de 2016, con lo que se habría vulnerado lo previsto en los artículos 3°, 12 y 23 de la ley N° 19.496.

Tercero: Que, de la prueba incorporada, y no contradicha por las partes, se desprende que a las 14:09 horas (documento de fojas 138) del 12 de junio de 2016, se procedió a realizar un giro por la suma de \$200.000 desde la referida tarjeta bancaria; que, minutos más tarde, a las 14:25 horas (documentos de fojas 20 y 138), se efectuó una compra por \$369.980, pagadera en cinco cuotas sucesivas y mensuales; y, a las 14:29 horas (fojas 139), es que se recibe el llamado de la demandante bloqueando la tarjeta de crédito.

Del documento acompañado de fojas 34 de autos, se desprende que la denuncia por el hurto de las especies de la demandante fue a las 17:15



horas del día 12 de junio de 2016, precisando en ella que, aproximadamente a las 14:45 horas de ese día se percató de la sustracción de sus pertenencias; y precisa, que se le realizó un giro de su tarjeta de crédito Visa Falabella.

Cuarto: Que, la norma del artículo 3° de la ley N° 20.009 dispone, en su inciso primero, 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 de los adicionales autorizados por éste" (subrayado nuestro).

Y, concordando con lo anterior, enseña el artículo 4° de la misma ley N° 20.009, 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" (subrayado nuestro).

Quinto: Que, del análisis de esas dos normas, resulta prístino que el emisor de la tarjeta de crédito, para el caso de marras, sólo mantiene responsabilidad por aquellas operaciones que hubieren sido realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo.

Pero, como se dejó establecido en el motivo tercero, el aviso fue realizado con posterioridad a las dos operaciones que desconoce la demandante, por lo que no resultan aplicables en la especie las normas de la ley N° 20.009 para tratar de arribar a una decisión favorable a la actora.

Sexto: Que, en tampoco fue un hecho controvertido que la manipulación o utilización de la tarjeta de crédito fue de acuerdo con todos los protocolos de seguridad para la operación normal de la misma, con la utilización del chip y de la clave secreta – documento de fojas 17-, sin que se haya podido advertir, que se hubiera vulnerado algún sistema de seguridad

para poder realizar las dos operaciones controvertidas por la demandante.

Séptimo: Que, en cuanto al derecho, la demandante señala que la demandante vulneró, en primer lugar, el literal d) del artículo 3º de la ley N° 19.496, señala que son derechos y deberes básicos del consumidor, "La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles".

En este caso, tenemos que fue a la denunciante a quien se le sustrajeron sus especies, entre las cuales se encontraba la tarjeta de crédito con que se efectuaron las dos operaciones con la utilización de su clave secreta.

De ningún antecedente allegado a la causa se observa o es posible desprender alguna falla de seguridad del Banco Ripley o que por su culpa obtuvieron la clave de seguridad de la tarjeta de crédito. Y, en los fundamentos de la demanda, no se hace cargo que la denuncia fue posterior a las dos operaciones realizadas. Simplemente hace afirmaciones genéricas sin haber detallado de qué manera específica fueron incumplidos los deberes de cuidado.

Octavo: Que, como segunda norma que habría sido infringida, señala la del artículo 12 de la ley N° 19.496, esto es, "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio", reconduciéndolo al hecho que la demandada no resguardó su dinero impidiendo que terceros pudieran averiguar su clave secreta, y no mantuvo medidas de seguridad eficaces. Agrega que hay una negligencia manifiesta, lo que se contrapone a la buena fe.

Al igual que en el caso del artículo anterior, nuevamente sostiene que



fue responsabilidad de la demandada que las terceras personas hubieran utilizado la clave de su tarjeta de crédito. Pero de la prueba rendida no ha antecedente alguno que permita arribar a tal conclusión, y la demandante lo reconduce a ninguna imputación objetiva determinada, dando por sentado que esto ocurrió de esa forma.

Noveno: Que, finalmente, respecto de la tercera norma, que estima vulnerada, esto es, el artículo 23 de la ley N° 19.496, que dispone que "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

Nuevamente, al fundamentar el derecho, la demandante parte de supuestos que no son ciertos, como es la afirmación que las dos operaciones fueron realizadas con posterioridad a su aviso.

*No se demostró por el actor que el demandado hubiera incurrido en alguna negligencia en su actuar. Después de recibido el aviso, no se efectuaron más operaciones con la tarjeta de crédito.

Décimo: Que, todas la infracciones invocadas debían ser acreditadas por quien las alegó; y, en consecuencia, la prueba de los incumplimientos de dichos deberes recaía, en consecuencia, en el demandante, lo que no ocurrió, debiendo en consecuencia, desestimarse en todas sus partes la denuncia infraccional.

En cuanto a la acción civil.

Undécimo: Que, al no haberse establecido responsabilidad infraccional del demandado, la demanda civil de indemnización de perjuicios no puede prosperar.

Duodécimo: Que no se condena en costas al demandante por haber tenidos motivos plausibles para litigar.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 186 del Código de Procedimiento Civil, y 53 de la ley N° 19.496, **se revoca**, en lo apelado, la sentencia de siete de septiembre de dos mil diecisiete, escrita de fojas 167 a fojas 173 vuelta, y se decide:

1. En cuanto a la denuncia infraccional:

Se rechaza la denuncia deducida a fojas 38 por el SERNAC, en la que se hizo parte Blanca Soledad González Alfaro a fojas 66, en contra del Banco Ripley.

2. En cuanto a la demanda civil:

Se rechaza, sin costas, la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de fojas 66 por Blanca Soledad González Alfaro en contra de Banco Ripley.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro (I) Sr. José Santos Pérez Anker.

Policía Local N° 543-2018.

Pronunciada por la **Séptima** Sala de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Alejandro Rivera Muñoz y conformada por el Ministro (I) señor José Santos Pérez Anker y la Abogada Integrante señora María Cecilia Ramírez Guzmán.



ALEJANDRO EDUARDO RIVERA
MUÑOZ
Ministro
Fecha: 16/04/2019 12:18:43

JOSE SANTOS PEREZ ANKER
Ministro(S)
Fecha: 16/04/2019 12:18:44

Pronun
Jose S.

En Sa
prece

MARIA CECILIA DEL PILAR RAMIREZ
GUZMAN
ABOGADO
Fecha: 16/04/2019 11:35:24

MARITZA VERONICA DONOSO ORTIZ
MINISTRO DE FE
Fecha: 16/04/2019 12:28:50

Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Alejandro Rivera M., Ministro Suplente Jose S. Perez A. y Abogada Integrante Maria Cecilia Ramirez G. Santiago, dieciséis de abril de dos mil diecinueve.

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

TIZ

SBSXXGGBZSD

Santiago, veintinueve de abril de dos mil diecinueve.

Vistos y teniendo presente:

1° Que el recurso de queja tiene, por exclusiva finalidad, corregir las faltas o abusos graves cometidos en la dictación de resoluciones de carácter jurisdiccional.

2° Que por medio del recurso interpuesto se impugna la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, que en lo que interesa al recurso, revocó la de primer grado que acogió la querrela infraccional y la demanda civil, estableciendo una multa de diez unidades tributarias mensuales y una indemnización de perjuicios por daño moral de \$ 400.000 y en su lugar, las rechazó en todas sus partes.

3° Que, como se advierte del tenor del recurso, las críticas se desarrollan en torno a la estimación dada a las diversas pruebas producidas y las conclusiones que de ellas se han extraído, lo que atañe exclusivamente a aspectos interpretativos que deben resolverse caso a caso, cuestión que no representa ni una falta a los deberes funcionarios ni un abuso de facultades, constituyendo únicamente una discrepancia entre un litigante y el tribunal encargado de conocer y fallar el negocio, pero no resulta idóneo para configurar la gravedad exigida al comportamiento jurisdiccional impugnado.

4° Que, en el mismo sentido, conforme al mérito de los antecedentes y del tenor del arbitrio impetrado, no permite concluir que los jueces hayan incurrido en alguna de las conductas que la ley reprueba y que sea necesario enmendar mediante el ejercicio de las atribuciones disciplinarias de esta Corte en lo que se refiere a la infracción de las normas del ordenamiento jurídico que denuncia como quebrantadas. En efecto, el recurso gira, en relación con la



interpretación que los sentenciadores hicieron de las normas que dirimen el conflicto planteado y, por ende, no es susceptible de ser atacada a través de esta vía, pues el proceso de interpretación de la ley que llevan a cabo los juzgadores en cumplimiento de su cometido no es posible de ser revisado mediante el recurso de queja.

De conformidad, además, con lo dispuesto en el N° 19 del Auto Acordado de esta Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo de Recurso de Queja y letra a) del artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, se **desestima de plano** el recurso de queja interpuesto por la abogada doña Constanza González Poblete.

Al primer y segundo otrosíes, estese al mérito de lo decidido; al tercer otrosí, a sus antecedentes; al cuarto otrosí, téngase presente.

Regístrese y archívese.

Rol N° 10635-19.

HUGO ENRIQUE DOLMESTCH URRU
MINISTRO
Fecha: 29/04/2019 13:11:49

LAMBERTO ANTONIO CISTERNAS
ROCHA
MINISTRO
Fecha: 29/04/2019 13:11:50

MANUEL ANTONIO VALDERRAMA
REBOLLEDO
MINISTRO
Fecha: 29/04/2019 13:11:51

JORGE GONZALO DAHM OYARZUN
MINISTRO
Fecha: 29/04/2019 13:11:51

ANTONIO BARRA ROJAS
ABOGADO INTEGRANTE
Fecha: 29/04/2019 13:11:52



Santiago, quince de mayo de dos mil diecinueve.

Al escrito folio N° 27274-2019: atendido que los argumentos esgrimidos no alteran lo resuelto con fecha veintinueve de abril del año en curso, no ha lugar a la reposición.

RoI N° 10635-19.

HUGO ENRIQUE DOLMESTCH URRU
MINISTRO
Fecha: 15/05/2019 12:42:03

CARLOS GUILLERMO JORGE
KUNSEMULLER LOEBENFELDER
MINISTRO
Fecha: 15/05/2019 12:42:04

LAMBERTO ANTONIO CISTERNAS
ROCHA
MINISTRO
Fecha: 15/05/2019 12:42:04

MANUEL ANTONIO VALDERRAMA
REBOLLEDO
MINISTRO
Fecha: 15/05/2019 12:42:05

JORGE GONZALO DAHM OYARZUN
MINISTRO
Fecha: 15/05/2019 12:42:06



Proveído por la Segunda Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Hugo Enrique Dolmestch U., Carlos Künsemüller L., Lamberto Cisternas R., Manuel Antonio Valderrama R., Jorge Dahm O. Santiago, quince de mayo de dos mil diecinueve.

Autoriza el Ministro de Fe de la Excma. Corte Suprema

JORGE EDUARDO SAEZ MARTIN
MINISTRO DE FE
Fecha: 15/05/2019 12:57:08

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

JORGE EDUARDO SAEZ MARTIN
MINISTRO DE FE
Fecha: 15/05/2019 12:57:09

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa. En aquellos documentos en que se visualiza la hora, esta corresponde al horario establecido para Chile Continental.



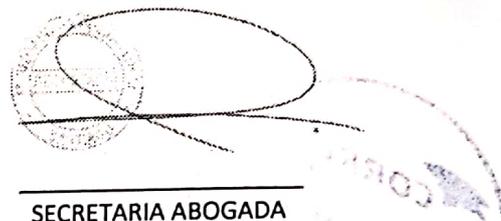
I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
CUARTO JUZGADO POLICIA LOCAL DE SANTIAGO
HNOS. AMUNATEGUI N° 980

Santiago, Jueves 16 de mayo de 2019

Notifica a Ud., que en el proceso N°35.728/M/2016/003, se ha dictado con fecha , la siguiente resolución:

Santiago, a quince de mayo del año dos mil diecinueve

CUMPLASE"



SECRETARIA ABOGADA

CUARTO JUZGADO POLICIA LOCAL DE SANTIAGO
HNOS. AMUNATEGUI N° 980

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
FRANQUEO CONVENIDO
RES. EXTA. N° 1192 DEL 8.10.74
NACIONAL

ROL N°:35.728/M/2016/003
CARTA CERTIFICADA N°:7095690

SEÑOR (A)
VALERIA VERGARA GALLARDO
TEATINOS 333 PISO 2
SANTO DOMINGO

cb91

ESTA CARTA DEBE SER ENTREGADA A PERSONA ADULTA DEL DOMICILIO ART.3 LEY 18.287.-

