

**2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUERTO MONTT.**

60226

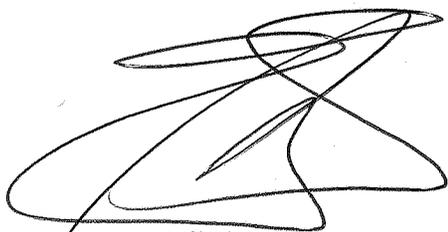
OFICIO Nº 2272.

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	
RECIBIDA	
PTO. MONTT	9/1/2019
RUT:	11:56
FONO:	

PUERTO MONTT, 26 de junio del 2019. -

En causa rol Nº **2488-2018**, por infracción a la ley 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, caratulada "*Acuña Patricia con Ripley Car S.A.*" se ha ordenado remitir a usted copia de la sentencia para su conocimiento.

Saludan atentamente a usted.



NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular.



KARIN YUNGE WINKLER
Jueza titular.



**AL SEÑOR
DIRECTOR REGIONAL
DEL SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR
BALMACEDA 241 ESQUINA RENGIFO
PUERTO MONTT.**

Moente, auto
94

Puerto Montt, veintiocho de septiembre del dos mil dieciocho.

Vistos:

A fojas uno y siguientes rola querrela por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por PATRICIA ALEJANDRA ACUÑA SALAZAR, asistente comercial, cédula de identidad N° 13.806.115-9, domiciliada en pasaje Huenchumilla N° 4.984, Santuario de la Laguna de esta ciudad, en contra de RIPLEY CAR S.A., Rut 83.187.800-2, representada legalmente por Germán Alberto Cárcamo Cárdenas, cédula de identidad N° 15.272.902-2, ambos domiciliados en calle Juan Soler Manfredini N° 10 de esta ciudad. En cuanto a los hechos, relata la querrela que con fecha 29 de diciembre del año 2017, a las 11:00 horas aproximadamente, en circunstancias de que se encontraba la actora en su trabajo, recibe una llamada telefónica a su celular de un sujeto que se identificó como Richard Canipani, quien afligido le indica que por un error de digitación había efectuado un depósito en su cuenta Rut de Banco Estado, solicitándole la devolución del dinero que estaba destinado a su pareja en Chiloé, que procedió a revisar sus cuentas bancarias percatándose que en su cuenta Rut efectivamente había un depósito por \$550.000 que ella desconocía, que preguntó al sujeto cómo sabía sus datos, señalándole que en Serviestado le dieron sus datos, que de buena fe hace una transferencia del monto que supuestamente habían depositado por error en su cuenta. Al día siguiente, en circunstancias que se encontraba la actora en la ciudad de Santiago, recibe mensajes de texto en su celular del teléfono que le había contactado el día anterior, solicitando le ayudara a realizar otra transferencia electrónica ya que le habría depositado el monto de \$240.000, situación que le pareció sospechosa; momentos más tarde, recibió otros mensajes de textos a su teléfono enviados desde la empresa Banco Ripley, en donde se le informaba que se habían efectuado dos transferencias electrónicas de dinero, uno por \$550.000 y otro por \$240.000, pero sin indicar destino, situación que la sorprendió, ya que la actora asevera no había efectuado dichas operaciones. Que el día 31 de diciembre llamó al Banco Ripley, consultando por las transferencias que desconocía, oportunidad en la cual se le informó que su tarjeta Ripley estaba bloqueada por intento de fraude y que su caso se había derivado a la sección de investigaciones internas del Banco Ripley, indicándole que se habían efectuado dos avances en efectivo desde su tarjeta Ripley, uno por \$550.000 y el otro por \$240.000, ambos imputables a crédito y pagadero en

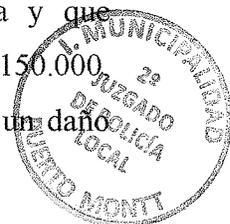


26 JUN. 2019
PUERTO MONTT, CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2188-18

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2° Juzgado de Policía Local

noventa, cinco
95

cuotas. Por lo anterior concurrió el día 02 de enero del 2018 al Banco Ripley para que le explicaran la situación redactando una carta de reclamo, desconociendo las transferencias realizadas e ignorando cómo habían tenido acceso a sus datos comerciales y personales, las respectivas claves de acceso a la tarjeta y los números de coordenadas para realizar avances en dinero desde esa tarjeta, y al mismo tiempo procedió a abonar los \$240.000 que terceros transfirieron desde su tarjeta de crédito Ripley a su cuenta Rut. Que días más tarde, el 15 de enero del año 2018, se acercó nuevamente al Banco Ripley para conocer la respuesta a su reclamo, siendo rechazado este bajo el argumento "que la transacción se efectuó correctamente con su clave, la cual es personal e intransferible", además, se hace alusión a que la transferencia de fondos se había cursado a una cuenta bancaria propia. Que con fecha 14 de febrero presentó un reclamo ante el Sernac, instancia en la cual la empresa se desentiende nuevamente del problema y le atribuye a la actora la responsabilidad de lo ocurrido, y persevera en sus gestiones de cobro. Paralelamente, con fecha 16 de febrero efectúa una denuncia por los hechos en la PDI, quienes la acogen y efectúan diligencias del caso, concluyendo que había sido víctima de un delito de estafa, estableciendo que existe un sujeto de nombre Richard Ignacio Canipani Canipani con domicilio en la ciudad de Puerto Varas, quien registra la calidad de imputado en otras denuncias por estafa en la que se utiliza el mismo modus operandi, lo mismo respecto a quien figura la cuenta Rut en donde se transfiere el dinero, doña Camila Andrea Calfulef Oliva, con domicilio en la ciudad de Puerto Varas. Agrega que su caso no sería el único, y existirían otras situaciones en que titulares de tarjeta Ripley se vieron afectados por un fraude y mal uso de sus datos y claves, y que a consecuencia de lo ocurrido, ha visto vulnerados sus derechos como consumidora según expone, por lo que previa citas legales, solicita sea el proveedor denunciado condenado al máximo de las multas, con costas. En un primer otrosí, conforme lo ya expuesto, solicita sea condenada la demandada Ripley Car al pago de \$810.000 que corresponde al total de la deuda que mantiene con Ripley, por el monto del avance de \$550.000 el cual se le ha imputado como crédito a su favor pagadero en 6 cuotas de \$135.000, o es subsidio se ordena a la demandada a asumir a su cargo la deuda que se le atribuye por los avances no autorizados, más los daños en que ha incurrido con motivo de los hechos materia de la presente demanda y que corresponden a gastos de traslado y trámites que alcanzan la suma de \$150.000, demandando así por concepto de daño emergente el total de \$960.000, más un daño



PUERTO MONTT,

26 JUN. 2019

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

2488-18

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2º Juzgado de Policía Local

momento m
94

moral que avalúa en \$2.000.000 por los argumentos que expone, más reajustes, intereses y costas.

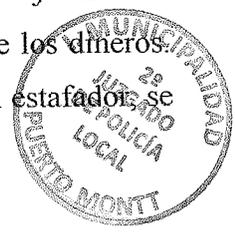
A fojas 5 y siguientes rola prueba documental acompañada con la querella y demanda civil, que consisten en copia simple de la respuesta de Ripley Car S.A. al reclamo efectuado en el servicio de atención al cliente, copia de comprobante de pago, copia del reclamo tramitado ante el Sernac, copia simple de denuncia ante la PDI e informe de diligencias policiales, y copia simple de comprobante de transferencia emitido por Banco Estado en donde consta el depósito efectuado por la actora.

A fojas 32 se provee la querella y demanda civil, se confiere traslado, y se cita a las partes a comparendo de contestación y prueba.

A fojas 38 la actora doña Patricia Alejandra Acuña Salazar, confiere patrocinio y poder al abogado don Rodrigo Javier Tejos Núñez.

A fojas 39 y 40 las partes acompañan lista de testigos.

A fojas 41 y siguientes rola escrito de contestación presentado por el abogado don Jaime Javier Barría Gallegos, actuando en representación de Ripley Store Limitada, representada legalmente por don Cristian Cabrera Vásquez, gerente de tienda, domiciliados para estos efectos en calle Pedro Montt N° 160, cuarto piso de esta ciudad, relatando que es efectivo que existió una operación de crédito con cargo a la Tarjeta Ripley de la señora Acuña con fecha 29 de diciembre del año 2018, por un monto líquido de \$550.000 y posteriormente con fecha 30 de diciembre del año 2017 registra un segundo avance por \$240.000, ambas transacciones fueron realizadas a la cuenta Rut del Banco Estado de la actora, por lo que no se vislumbra ningún perjuicio y menos aún patrón de fraude; que incluso aun en el evento de ir a parar los dineros a la cuenta de un tercero, cobra aplicación lo dispuesto en el artículo 4 de la ley 20.009 que dispone: "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", lo que significa, a contrario sensu, que antes de aquel aviso, en tanto no exista responsabilidad probada de Ripley, la querellante es responsable de las transacciones que se efectúen con su tarjeta de crédito, porque así lo dispone la ley. Que de la descripción de la actora, es ella quien hace fe de un tercero que no conoce y le entrega los dineros, no existiendo relación de causalidad con Ripley, pues los dineros entregados estaban en la cuenta de la demandante, y que su parte no tenía injerencia ni podría evitar que un tercero llame a la actora y le pida la transferencia de los dineros. Que la demandante dice que luego y como al parecer fue víctima fácil del estafador se



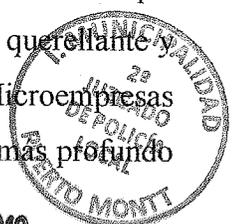
26 JUN. 2019

PUERTO MONTT,
CERTIFICADO QUE EL ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2498-18

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular

Monte 1/11/11
9+

comunica de nuevo con ella y ahora son \$240.000 los dineros transferidos a su cuenta Rut y le pide que haga la misma operación, pero ahora ella toma los resguardos, ve de donde se transfieren los dineros, hace lo que debió hacer antes, ve de donde viene el dinero y comprueba que viene desde sus mismas cuentas y por ende nada transfiere, es decir, toma el cuidado de no creer en un tercero a quien no conoce y no le transfiere sus propios dineros, que adicionalmente acude a Ripley, consulta por las transferencias y bloquea la tarjeta, y desde aquí opera el artículo 4 de la ley 20.009, y de haber un giro posterior existe la obligación de que Ripley asuma estos pagos pero no antes, es más, como el estafador no logró su objetivo con los \$240.000, se recibe el abono, no se cobran los intereses ni algún otro cargo adicional, en un acto deferente de Ripley. Consecuencia de lo anterior es que Ripley investiga y determina que la transacción se realizó correctamente, con su clave, de la cual su mandante no tiene su uso. Que respecto a la operación por \$550.000 no fue reversada, ya que fue la propia clienta quien reconoció que entregó voluntariamente los fondos a un tercero y en ello no existe responsabilidad de Ripley, sin el mínimo de diligencia de una persona que sostiene trabaja en una entidad bancaria. Que las transacciones se realizaron en estricto cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas por su institución y exigidas por la normativa correspondiente para impedir que sus clientes sean víctimas de fraude. Que precisamente, para evitar que terceros se aprovechen indebidamente de los montos transferidos en virtud de la contratación de avances en efectivo, su institución no permite que los montos de dichas operaciones sean transferidos a una cuenta cuyo titular sea distinto del mismo titular de la tarjeta de crédito con cargo a la cual se realiza la operación; que las transacciones fueron realizadas con el número secreto de la tarjeta, con anterioridad al aviso de bloqueo, siendo carga de la actora probar lo contrario. Que niega que la demandante haya sufrido perjuicio alguno, aun cuando los hechos expuestos por la actora fuesen ciertos, cosa que niega, correspondiendo a la actora acreditar su existencia, la relación de causalidad entre ellos, y el comportamiento de su representada, debiendo probar la existencia del daño. Que en los hechos relatados por la actora, no se menciona la acción u omisión imputable a su representada, siendo la propia querellante y demandante civil quien efectuó la transferencia de \$550.000 a un tercero, no vislumbrando su representada cómo debe proteger la seguridad de las operaciones que voluntariamente realizan sus clientes, debiendo considerar además que la querellante y demandante se desempeña como asistente comercial en el Banco Estado Microempresas de Puerto Montt, por lo que se puede presumir que tiene un conocimiento más profundo



PUERTO MONTT, 26 JUN 2019
CERTIFICO QUE ES UNA COPIA ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N 2188-18

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2° Juzgado de Policía Local

noente, caso 80

de este tipo de fraudes que un consumidor común y corriente. En subsidio a lo anterior, señala la defensa que procede aplicar el mínimo según expone.

A fojas 50 y siguientes rola prueba documental, que consisten en estado de cuenta de la tarjeta Ripley de la actora, y carta de respuesta ante denuncia tramitada por Sernac.

A fojas 57 y siguientes rola acta de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de las partes. La querellante y demandante civil ratifica su querrela y demanda. La parte querellada y demandada civil contesta por escrito. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. Se recibe la causa a prueba. La parte querellante ratifica los documentos acompañados, y acompaña estado de cuenta emitido por Tarjeta Ripley de fecha 05/05/2018. La parte querellada acompaña copia simple de la respuesta de Tarjetas Ripley al reclamo tramitado ante el Sernac.

A fojas 59 y siguientes se recibe la prueba testimonial de la parte querellante y demandante civil. Comparece en calidad de testigo doña María Inés Elgueta Chiguay, quien legalmente juramentada y sin tacha declara conforme lo transcrito en acta. Posteriormente, en comparendo de estilo, la parte querellante y demandante civil solicita oficio al Ministerio Público, y solicita prueba de absolución de posiciones, a lo que el tribunal accede, suspendiéndose el comparendo.

A fojas 67 rola pliego de posiciones que deberá absolver personalmente don Germán Alberto Cárcamo Cárdenas, en su calidad de representante legal de la parte querellada y demandada civil.

A fojas 68 y siguiente rola acta de continuación de comparendo, con la asistencia de las partes, en donde se recibe la prueba de absolución de posiciones, contestando el absolvente las preguntas del pliego conforme lo estampado en acta.

A fojas 70 y siguientes rola acta de continuación de comparendo, con la asistencia de las partes, en donde se recibe la prueba testimonial de la parte querellante y demandante civil, compareciendo en calidad de testigo don John Hans Gubelin Bosman, quien legalmente juramentado y sin tacha depone conforme lo transcrito en acta. Se recibe la prueba testimonial de la parte querellada y demandada civil, compareciendo en calidad de testigo doña Yenifer Tatiana Subiabre Martínez, quien es tachada por la contraria a lo que el tribunal provee traslado, siendo este evacuado en la audiencia por la querellada solicitando el rechazo de la tacha con costas, recibiendo la declaración de la testigo conforme lo transcrito en acta.

PUERTO MONTT,

26 JUN. 2019

CERTIFICADO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA N°



2488-13

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2º Juzgado de Policía Local

Montt, 26 de junio 2019

A fojas 80 rola respuesta a oficio emanado de la Fiscalía Local del Ministerio Publico de Puerto Montt.

A fojas 81 y siguientes rola acta de continuación de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de las partes, recibíendose la prueba testimonial de la parte querellada y demandada civil. Comparece en calidad de testigo doña Penélope Nicole Castillo Vergara, quien legalmente juramentada y sin tacha de clara conforme lo transcrito en acta.

A fojas 91 rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Que en cuanto a la tacha de la testigo presentada por la parte querellada y demandada civil doña Yenifer Tatiana Subiabre Martínez, quien es tachada por la contraria conforme sus dichos en virtud de lo dispuesto en el artículo 358 números 4, 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil, por reconocer en estrados ser trabajadora dependiente de la parte que la presenta, recibiendo remuneraciones periódicas, careciendo de imparcialidad. A lo anterior el tribunal provee traslado, siendo este evacuado en la audiencia por la querellada solicitando el rechazo de la tacha, con costas, al ser improcedente la tacha en estos procedimientos al regir la sana crítica, que es la parte que formula la tacha quien debe acreditar la existencia de los requisitos copulativos que configuran la tacha, y que la declaración de la testigo resulta necesaria para formar la convicción del tribunal respecto a los hechos, quedando el tribunal en resolver la tacha en la sentencia definitiva recibiendo la declaración de la testigo conforme lo transcrito en acta. Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 50 C inciso 2° de la Ley 19.496, que hace aplicable a este procedimiento de forma expresa las tachas de los testigos, y concurriendo los requisitos del artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, habiendo declarado la testigo ser trabajadora dependiente de la persona o parte que exige su testimonio, se dará lugar a la tacha formulada, no considerándose su testimonio en el pronunciamiento de la presente sentencia. No se da lugar a la condena en costas del incidente.

SEGUNDO: Que en cuanto a los hechos denunciados, se deberá determinar la existencia de una infracción a la ley 19.496 por parte de la empresa denunciada Ripley.

TERCERO: Que conforme los hechos denunciados, estos dicen relación con que la actora reclama negando haber efectuado dos transacciones comerciales, mediante las cuales se efectuaron avances de dinero en cuotas desde la tarjeta Ripley hacia su cuenta

PUERTO MONTT.

CONFIRMADO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

26 JUN 2019



2788-10

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2° Juzgado de Policía Local

1141100

Rut del Banco Estado, habiendo sido víctima del delito de estafa según concluye informe policial elaborado por la Policía de Investigaciones a fojas 27 y siguientes.

CUARTO: Que de los antecedentes acompañados por la parte querellante y demandante civil, en especial informe de la PDI en relación a los reclamos efectuados ante el proveedor y ante el Sernac, y el estado de cuentas de fojas 52, la actora acredita que efectivamente no tenía movimientos en su Tarjeta Ripley al momento de ser víctima del delito de estafa, lo que corrobora el representante del proveedor don Germán Cárcamo Cárdenas en la prueba de absolución de posiciones cuya acta rola a fojas 68 al contestar la pregunta número 3 del pliego.

QUINTO: Que el reproche dice relación con el cobro de parte de Ripley a la actora por una de las dos transacciones que asevera no fueron consentidas por ella, la primera efectuada con fecha 29 de diciembre del año 2017 y la otra de fecha 30 de diciembre, por la suma de \$550.000 y \$240.000 respectivamente.

SEXTO: Que constan del mérito de autos que, ante el reclamo efectuado por la actora al servicio al cliente de Ripley, indicando ser víctima del delito de estafa, y previo pago de la suma de \$240.000, fue dejada sin efecto la segunda transacción de fecha 30 de diciembre del año 2017, no así la de fecha 29 de diciembre por la suma de \$550.000, puesto que la actora no devuelve los dineros a Ripley, al haberlos ya depositados en la cuenta de un tercero.

SÉPTIMO: Que a la luz de los antecedentes de autos, se logra acreditar que la actora doña Patricia Acuña Salazar fue víctima de un delito de estafa, al haberse efectuado dos transacciones desde la tarjeta Ripley hacia su cuenta Rut del Banco Estado, lo que no es desconocido por el proveedor querellado al haber, previa devolución de la suma de dinero, anulado el avance de dinero en cuotas de una de ellas. Así, las cosas, y existiendo más casos similares que involucran al proveedor en este tipo de ilícitos, según la respuesta número 9 de la prueba de absolución de posiciones cuya acta rola a fojas 68, en que el representante legal de Ripley reconoce que es efectivo la existencia de otros fraudes similares que han afectado a titulares de la tarjeta de crédito Ripley Car, lo que permite concluir el hecho de que la actora no prestó su consentimiento en dichas transacciones, y que existirían falencias o vulnerabilidades en el sistema empleado por el proveedor para efectuar transacciones de avances en efectivo, por lo que mal puede pretender Ripley cobrar a la actora por una transacción no consentida por ella, anulando las operaciones de crédito sólo en los casos en que se le restituyan, por parte de sus



PUERTO MONTT, 26 JUN. 2019
CERTIFICO, QUE ES DEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CALERA PÚBLICA
218818

NELIY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2° Juzgado de Policía Local

Libro uno
1101

clientes, los montos defraudados, haciendo responsable a estos últimos en caso contrario.

OCTAVO: Que los consumidores tiene derecho a cuentas claras y cobros justos, debiendo pagar por el servicio efectivamente prestado y los productos adquiridos. Así las cosas, y atendida la naturaleza del contrato, estamos ante un contrato intuitu personae o celebrado en consideración a la persona, por lo que la contraparte, en este caso el proveedor, debió emplear los medios suficientes y necesarios para asegurar que quién hace uso de la tarjeta de crédito respectiva sea efectivamente doña Patricia Acuña Salazar, siendo evidente en autos que en este caso un tercero pudo hacer uso de prerrogativas que el contrato entregaba a la querellante como contratante titular del mismo, generando con ello un perjuicio evidente, por lo que la empresa no ha empleado el cuidado o diligencia necesarias para evitar el mal uso del crédito y una eventual filtración de los datos de la actora, siendo entonces la conducta de la querellada una infracción al artículo 12 de la ley 19.496, por lo que el tribunal impondrá las multas que en derecho corresponda. La empresa querellada es experta y debiere ser profesional en el área de las actividades de su giro, por lo que se encuentra en inmejorables condiciones para tomar los resguardos que eviten el menoscabo que la mala utilización de los datos personales y la tarjeta de crédito de la consumidora pueda ocasionar, evitando que sean víctimas de fraude; así la querellada debe contar con los medios técnicos o de hecho que aseguren la efectiva identidad de quien hace uso de la tarjeta, y como ocurrió en los hechos denunciados, existieron dos grandes falencias en el sistema de seguridad para un consumo seguro: en primer lugar, el hecho cierto y acreditado en estrados de que la consumidora no habría utilizado anteriormente la tarjeta para obtener un avance en dinero y que por ende no tenía activado dicho servicio para ser efectuado por internet, siendo ineficiente el sistema de seguridad y resguardo, y en segundo término, que pese a haber contactado y reclamado la consumidora al proveedor los hechos materia de autos, y reconociendo tácitamente que ella fue víctima de un fraude al haber dejado sin efecto la segunda de las transacciones no consentida, igualmente fue cargada a su línea de crédito los cobros a todas luces indebidos, a sabiendas y habiendo sido impugnada la transacción, por lo que en la especie se encuentra infraccionado también lo dispuesto en el artículo 23 inciso primero de la ley 19.496, puesto que los hechos del juicio dan cuenta de una negligencia evidente, expresada en fallas o deficiencias de calidad, procedencia y seguridad en la prestación de los servicios de crédito del giro de la querellada, lo que ha ocasionado un perjuicio que este tribunal



26 JUN. 2019
PUERTO MONTT
OPINION DEL JUEZ ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2488-18

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2° Juzgado de Policía Local

reparará con la declaración de responsabilidad infraccional e imponiendo la multa que establece el artículo 24 de la Ley del Consumidor.

NOVENO: Que el artículo 3º de la Ley 19.496 prescribe: *Son derechos y deberes básicos del consumidor:*

- a) *La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;*
- b) *El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;*
- c) *El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;*
- d) *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;*
- e) *El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.*

Que el artículo 12 de la ley 19.496 que establece que "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega de un bien o la prestación de un servicio"; por su parte el artículo 23 del mismo cuerpo legal prescribe: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o 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", y de conformidad con el artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieren señalada una sanción diferente, serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, señalando el inciso 3 de dicho artículo que en caso de reincidencia, el juez podrá elevar las multas señaladas al doble.

DÉCIMO: El artículo 2.314 del Código Civil establece: "El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito", y el artículo 3º de la ley 19.496 en su letra e) prescribe que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) *El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de*

PUERTO MONTT.
CERTIFICADO QUE EL ORIGINAL QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

26 JUN 2019



210818

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2º Juzgado de Policía Local

todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea". Así las cosas, y probada la responsabilidad de la parte querellada y demandada civil en los hechos denunciados, se dará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios solicitadas por doña Patricia Acuña Salazar de la forma que se detalla a continuación:

1° Que del mérito del proceso, se da por acreditado el daño emergente sufrido por la actora, por lo que conforme un principio de justicia para así restituir las cosas al estado anterior a los hechos denunciados en estrados, se ordenará se deje sin efecto la cantidad cobrada por concepto de la transacción no consentida, y que conforme a la prueba de fojas 52 y siguientes, corresponde al avance de fecha 29 de diciembre del año 2017 por la suma de \$550.000, lo anterior más reajustes e intereses que haya generado dicha deuda, la que deberá ser eliminada del estado de cuenta de la actora, o en caso de que a la fecha de la dictación de esta sentencia haya pagado, deberán ser devueltos los dineros pagados por dicho concepto.

3° Que respecto del daño moral, corresponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral que atenta contra la dignidad y derechos de la consumidora querellante y demandante civil doña Patricia Acuña Salazar. En efecto, este daño que consiste en el constante reclamar ante el proveedor y el Sernac, y el desgaste que implica a una persona el recurrir ante los tribunales de justicia a hacer valer sus derechos vulnerados negligente y arbitrariamente, menoscaban a cualquier individuo. Así, la conducta del proveedor demandado ha provocado una natural afección psicológica y espiritual, por la inseguridad que conlleva, la impotencia que provoca, y considerando, además, el menoscabo patrimonial y psicológico que implica a una persona imputársele una deuda por una obligación no contraída, razón por la cual se condenará a la parte demandada y querellada al pago de una indemnización por daño moral de \$500.000 pesos, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

Y visto, además, lo prescrito en la ley 19.496, y las facultades que me confieren las leyes 18.287 y 15.231, se resuelve:



26 JUN. 2019

PUERTO MONTT, CERTIFICADO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAMBIO DEL...

2788-13

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2° Juzgado de Policía Local

I.- Que se da lugar a la tacha de la testigo de la parte querellada y demandada civil, conforme lo argumentado en el considerando primero precedente. No se da lugar a la condena en costas del incidente.

II.- Que se da lugar a la querrela de fojas uno y siguientes, y se condena al proveedor **RIPLEY STORE LIMITADA o TIENDAS RIPLEY o TARJETAS RIPLEY CAR**, representado para efectos del artículo 50 letra D de la ley 19.496 por don **Germán Cárcamo Cárdenas**, en su calidad de representante legal o jefe de local de la empresa ya individualizada en autos, al pago de una multa de 20 unidades tributarias mensuales, por infracción a la ley 19.496.

III.- Que se da lugar a la demanda civil de fojas uno y siguientes, y se condena al proveedor **RIPLEY STORE LIMITADA o TIENDAS RIPLEY o TARJETAS RIPLEY CAR**, representado para efectos del artículo 50 letra D de la ley 19.496 por don **Germán Cárcamo Cárdenas**, en su calidad de representante legal o jefe de local de la empresa ya individualizada en autos, a que se deje sin efecto lo cobrado a la actora por la cantidad de \$500.000, correspondiente a la transacción no consentida, lo anterior más los reajustes e intereses que haya generado dicha deuda, o en caso de que a la fecha de la dictación de esta sentencia haya pagado, deberán ser devueltos los dineros pagados por dicho concepto, y al pago de una indemnización de \$500.000 por concepto de daño moral, esto último más reajustes, intereses, desde la fecha de notificación de la demanda, y hasta su pago efectivo, lo anterior conforme lo argumentado en el considerando décimo precedente, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

IV.- Que se da lugar a la condenación en costas, por haber resultado la actora vencedora en sus pretensiones.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

Déjese copia en el registro de sentencias.

Rol N° 2.488-2018.-

Pronunciada por doña **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña **Nelly Muñoz Moraga**, secretaria abogada titular.

[Handwritten signature]



26 JUN. 2019

PUERTO MONTT. ORIGINAL Y QUE SE MANTENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2488-18

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2° Juzgado de Policía Local