

Concepción, veinticinco de mayo de dos mil dieciocho



Vistos:

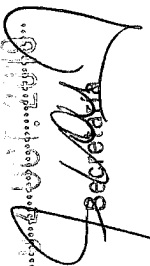
Que en estos autos a fojas 2 y siguientes, ROSE MARY SALAZAR RIVAS, estudiante, con domicilio en calle Coquimbo N° 281, comuna de Chiguayante, ha presentado querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios al amparo de las normas contenidas en la Ley N° 19.496 en contra de RIPLEY CAR S.A., persona jurídica del giro administradora de tarjetas de crédito, con domicilio en calle Castellón N° 539 de esta comuna, representada por Alejandro Fridman Pirozansky, ingeniero comercial, con domicilio en calle Huérfanos N° 979, oficina 401, comuna y ciudad de Santiago. Expone que es usuaria de la tarjeta Ripley Mastercard desde el 26 de junio de 2014, cuenta N° 5490700590014610; que en el mes de abril de 2016 le llegó el estado de cuenta correspondiente al período facturado desde el 21 de marzo de 2016 hasta el 20 de abril de 2016, con diversas compras que desconoce haber realizado y que suman un total de \$129.512, registrándose las operaciones como "Ripley Servicios CEN Santiago". Agrega que el 3 de mayo de 2016 concurrió al Servicio al Cliente de Ripley Mall Concepción para aclarar la situación, señalándole la ejecutiva de Ripley Nathalie Monsalve que los cobros se debían a una caída del sistema que sufrió la plataforma el día 13 de enero de 2016 y que las compras realizadas por clientes ese día se estaban cobrando ahora, formulando en esa oportunidad el requerimiento Gestión N° 69541101 que fue respondido a las tres semanas dándose la misma respuesta que la ejecutiva; que tal motivo habló con el jefe de ventas y tarjetas Ripley Víctor Ramírez quien en definitiva le dio la razón, pero solicitando por correo más información a Santiago quien quedó de darle una respuesta, lo que no ocurrió; que en forma paralela reclamó ante el Sernac el 04 de mayo de 2016,

CERTIFICO que la presente fotocopia es copia fiel del original, estando a la vista, CONCEPCION, 25 de mayo de 2018.

[Handwritten signature]
Becerra

respondiendo negativamente la empresa denunciada el 17 de mayo de 2016. Que junto a esa respuesta dada al Sernac, señala que CAR S.A. adjuntó información referida a las compras que desconoció y que señalaba el lugar y la fecha en que se realizaron acompañando los voucher sustitutos en respaldo de las transacciones que se cuestionaban. Afirma que el número de cuenta que muestran los comprobantes de venta no corresponde al número de su tarjeta "5490700590014610" y que es el que se indica en todos los estados de cuenta emitidos por Ripley Car S.A. a su nombre, demostrándose claramente el error en que incurrió la querellada. Agrega que insistió ante el Jefe de Ventas Ripley sin resultados positivos, por lo que decidió acudir a la Corporación de Asistencia Judicial en busca de apoyo jurídico ya que por esta deuda cobrada indebidamente su nombre fue incluido en el registro DICOM, razón por la que no pudo acceder a un crédito en el Banco Santander así como tampoco la compra de un vehículo. Estima que estos hechos configuran una clara infracción a lo dispuesto en el artículo 3 inciso primero letras d) y e) toda vez que CAR S.A. no dio cumplimiento a uno de los derechos básicos que tiene como consumidora y usuaria de la tarjeta Ripley: la seguridad en el uso de la misma así como la reparación e indemnización por los problemas y molestias que le ocasionó este incumplimiento. Cita además como vulnerado lo dispuesto en el artículo 23 de la ley al haber prestado la querellada negligentemente su servicio al no brindar la seguridad debida en el uso de su tarjeta. Pide se condene a Ripley CAR S.A. al máximo de las multas que contempla la ley para las diversas infracciones objeto de la querrela junto con la anulación de los cobros excesivos y erróneos efectuados a su tarjeta correspondientes a \$129.512 más los gastos de la operación de crédito y los intereses moratorios que deriven de los mismos, con expresa condena en costas. Teniendo como fundamento los hechos expuestos deduce demanda de indemnización de perjuicios a través de la cual persigue la reparación del daño moral que esta

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original
tenido a la vista, CONCEPCIÓN.....


Secretaría

Uru...to, mayo 17

conducta infraccional le ha ocasionado, el que avalúa en la suma de \$3.000.000, representado por las molestias en su diario vivir al saberse deudora de casi \$130.000 sin considerar los intereses moratorios generados por compras que jamás realizó, pensando que la empresa se haría cargo de este manifiesto error. Afirma que siempre mantuvo al día sus cuentas siendo organizada en el pago de las mismas ya que es estudiante, por lo que esta situación le alteró todo; estuvo nerviosa y desconcentrada sobre todo en sus estudios; la pérdida de tiempo en ir a la tienda a obtener una solución al problema, la falta de confianza generada hacia la empresa por ser poco diligente con los cobros; el reclamo ante el Sernac, las llamadas diarias de cobranza que recibía de Ripley, circunstancias todas que le afectaron psicológicamente más aún ya que tenía que estudiar y cuidar de su padre quien se encontraba aquejado de una enfermedad terminal. Añade que forma parte de este daño extrapatrimonial el estar en DICOM pues significa una inseguridad financiera, humillación sobre todo por cuanto estaba incluida en este registro siendo una persona diligente en sus pagos lo que resulta sumamente injusto. Solicita que dicha suma se pague con reajustes e intereses legales, facultando al tribunal para determinar el pago de otras sumas conforme al mérito del proceso, más las costas de la causa.

Que al contestar las acciones dirigidas en su contra, Ripley CAR S.A. solicita su rechazo por encontrarse prescrita la acción infraccional. Señala que las operaciones cuestionadas se habrían realizado el 13 de enero de 2016 y que el plazo para ejercer la acción venció por tanto el 26 de julio de 2016, incluyendo dentro de ese tiempo los días que recurrió la querellante al Sernac y aquellos en que este organismo resolvió. Lo anterior por aplicación del artículo 26 de la ley N° 19.486 que considera el plazo de 6 meses para estimar prescrita la acción. En cuanto a la demanda civil pide su rechazo con costas por cuanto no fue notificada dentro del plazo de cuatro meses que establece

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original

0707...10070
2016
SECRETARÍA

el artículo 9 de la ley N° 18.287, situación que consta en autos ya que habiéndose presentado la demanda el 27 de septiembre de 2016, sólo fue notificada el 15 de noviembre de 2017 lo que hace procedente que el tribunal no acoja la demanda civil interpuesta. En cuanto al fondo niega que la actora haya sufrido daño moral por los hechos que relata, aunque ellos fueran efectivos, por tratarse de molestias, gestiones o trámites, y menos podrían estimarse en un monto de \$3.000.000 lo que revela una pretensión exagerada de la demandante.

A fojas 48 a 50, 52 y 55 rolan actas de comparendo de conciliación, contestación y rendición de pruebas.

A fojas 1 y 26 a 47 rolan documentos acompañados por la parte querellante y demandante civil y a fojas 23 a 24 documento acompañado por la parte querellada y demandada.

Se trajeron los autos para fallo.

Con lo relacionado y teniendo además presente:

1° Que en esta causa, Rose Mary Salazar Rivas persigue se determine la responsabilidad infraccional y civil en que habría incurrido Ripley CAR S.A. al registrar en su estado de cuenta compras no efectuadas por ella y proceder al cobro de esas transacciones que desconoce haber realizado.

2° Que la querellada y demandada ha solicitado el rechazo de las acciones deducidas, alegando en primer término la prescripción de la acción infraccional y en cuanto al fondo básicamente negando que haya incurrido en alguna contravención a la ley N° 19.496.

3° Que la excepción de prescripción se ha fundado en lo dispuesto en el artículo 26 de la ley considerando que habrían transcurrido más de seis meses desde la ocurrencia de la conducta infraccional que se le imputa, esto es el registro en la tarjeta de crédito de la querellante de las operaciones cuestionadas, 13 de enero de 2016,

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original
teniendo a la vista, CONCEPCION

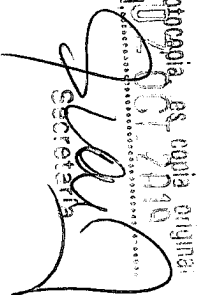
Secretaría

Platinum Equifax de Rose Mary Salazar Rivas (fojas 33^a 35); Estados de Cuenta Tarjeta Master Card Ripley titular Rose Mary Salazar Rivas (fojas 36 a 44); Constancia de Requerimiento Ripley Gestión N° 69541101-1 de 03 de mayo de 2016 (fojas 45); impreso de pantallazo página web Banco Santander (fojas 46) y Certificado de Defunción (fojas 47).

7° Que el impreso de pantallazo página web Banco Santander de fojas 46 fue objetado por tratarse de un documento falso, de falsedad ideológica. Que al leer los fundamentos de esta supuesta falsedad se advierte que lo que la parte querellada cuestiona es el eventual valor probatorio que pudiere asignarse a esta prueba, cuestión que es de exclusiva competencia del Tribunal por lo que se rechazará íntegramente la objeción.

8° Que declaró en favor de la querellante Leonardo Ignacio Villarroel Vidal quien expresa que Rose Mary Salazar Rivas es su pareja y debido a unos cargos efectuados a su tarjeta Mastercard Ripley por una compras que se habrían realizado en la ciudad de La Serena por un monto aproximado de \$150.000, procedió a denunciar ante el Sernac sin obtener resultados positivos; que este hecho ocurrió en el mes de marzo de 2016 cuando aparecieron estos cobros en los Estados de Cuenta. Agrega que al denunciar el hecho ante Ripley se confirmaron las compras ilegales cargadas a la cuenta de Rose Mary pero que no se dio solución al incidente; que en este momento con los respectivos intereses por mora la deuda va en la suma de \$700.000 aproximado y que fue ingresada al sistema de Dicom; que esto le afectó bastante pues tuvo dificultades para pedir un crédito y así solventar el gasto de sus estudios de magíster que está haciendo en la Universidad Andrés Bello y que con ayuda suya y la de su familia más un trabajo esporádico de enfermera ha logrado pagar. Precisa que cuando esto comenzó estaba haciendo el internado en la ciudad de Lebu con bastantes problemas, además que su estado de ánimo no era el mejor pues su padre padecía

CERTIFICADO que la presente fotografía es copia original
teniendo a la vista, CONCEPCION, 01/07/10


SECRETARIA

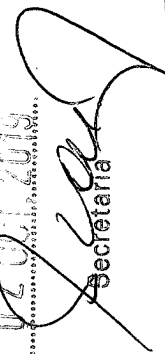
una grave enfermedad. Lo anterior sumado a los constantes llamados de hostigamientos y cartas de cobranza por parte de Ripley lo que le generaba impotencia; que incluso el día que su padre falleció y encontrándose en el trámite de su sepultación recibió un llamado de cobranza, hecho que la alteró mucho, que incluso motivó fuertes discusiones entre ambos. Agrega que en los voucher que acompañó Ripley al contestar el requerimiento, el número que estos indicaban no correspondían a la Tarjeta Mastercard de ella.

9º Que la actora provocó la prueba confesional, compareciendo en estrados la absolvente Paz Orellana Ruiz según consta en acta de fojas 55, quien confiesa esencialmente que desconoce los procedimientos y políticas que se adoptan en el negocio financiero que es administrado por Tarjetas Ripley ya que ella pertenece al "Ritel" Comercial.

10º Que en la carta respuesta dada por el proveedor al Sernac en relación con el reclamo interpuesto en su contra por la querellante (fojas 27 a 32), detalla cada una de las compras desconocidas por la cliente y señala que debido a un involuntario error sistémico dichas transacciones no fueron ingresadas a la cuenta del cliente en la facturación correspondiente al mes de marzo, acompañando a esa carta copia de los voucher sustitutos que respaldan las transacciones que se cuestionan.

11º Que revisados estos voucher sustitutos (fojas 39 a 32) se aprecia que en el extremo superior izquierdo se indica el número de cuenta de la tarjeta con la que se está realizando la transacción, registrándose en todos ellos el N° 5490700590018199, esto es, un número de cuenta distinto de aquel que corresponde a la tarjeta de crédito mastercard de la que es titular Rose Mary Salazar Rivas, esto es cuenta N° 5490700590014610 según consta en cada uno de los Estados de Cuenta acompañados a estos autos y que rolan a fojas 36 a 45.

CONFIRMO que la presente fotocopia, es copia original
de la vista, CONCEPCIÓN, 2014, 2014.


Secretaría

12° Que lo anterior comprueba lo sostenido por la consumidora en el sentido que dichas compras no fueron por ella realizadas y que erróneamente fueron cargadas a su tarjeta de crédito.

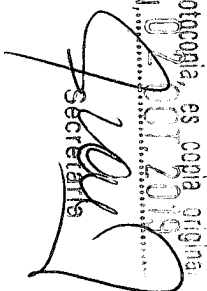
13° Que la querellada evidencia negligencia en su actuar al no realizar las gestiones internas pertinentes para regularizar la situación de la querellante activando los procedimientos necesarios para eliminar dichas compras de su estado de cuenta y no cobrar las deudas generadas por estas transacciones, por cuanto el error en que incurrió era manifiesto y por lo mismo fácil de detectar. No obstante persistió en su conducta contumaz cobrando conceptos indebidos a la actora, incluso ingresándola al registro de deudores DICOM (fojas 33 a 35) estando además en conocimiento que se habían producido alteraciones en su plataforma computacional.

14° Que en virtud de lo expuesto no cabe si no acoger la presente querella y condenar a Ripley CAR S.A. por la responsabilidad infraccional en que ha incurrido al cargar en la tarjeta de crédito de la cliente Rose Mary Salazar Rivas y cobrar \$30.000 correspondiente a transacción efectuada el miércoles 13 de enero de 2016 en el establecimiento comercial COPEC Francisco de Aguirre Ruta 5 Panamericana Norte La Serena y \$24.150 más \$74.372 más \$ 990, todas sumas correspondientes a 3 transacciones efectuadas el día 13 de enero de 2016 en el establecimiento Comercial Jumbo de La Serena ubicado en Ruta 5 Norte Parcela 69 Vega s/n de dicha ciudad.

15° Que los dichos del testigo refrendan lo que se ha logrado establecer del examen del contenido de los documentos acompañados a estos autos.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b), 12, 23 y 24, 50, 50 A, 50 B, 50D y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, artículos 9, 12, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287 y artículo 1698 del Código Civil, se declara:

SECRETARÍA
CERTIFICADO que la presente fotografía, es copia original.
Leído a la vista, CONCEPCION, 01/01/2019


Secretaría

resumen en

I.- Que se rechaza la excepción de prescripción opuesta por la parte querellada y demandada.

II.- Que se acoge la solicitud planteada por la misma parte y se tiene por no presentada la demanda civil en virtud de lo dispuesto en el inciso IV del artículo 9 de la Ley N° 18.287.

III.- Que se rechaza la objeción de documento presentada por la parte querellada y demandada.

IV.- Que se acoge con costas la querrela deducida en lo principal de fojas 2 y siguientes y se condena a RIPLEY CAR S.A., representada por Alejandro Fridman Pirozansky, ya individualizados, al pago de una multa a beneficio municipal de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N° 15.231 equivalente a CUARENTA Y CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por infringir el artículo 12 y 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, debiendo cesar en el cobro de sumas por concepto de transacciones verificadas los días 13 de enero de 2016 en la ciudad de La Serena descritas en el considerando 14° de esta sentencia, más los intereses moratorios, gastos de cobranza y toda otra suma que derive del cobro dichas operaciones. No ha lugar en lo demás.

Si no pagare la multa en la Tesorería Municipal de Concepción dentro del plazo de cinco días de notificada la sentencia, sufrirá el representante legal de la condenada por vía de sustitución y apremio, reclusión de fin de semana a razón de una noche o un día por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de quince jornadas diurnas o nocturnas, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD

Rol 11.928-2016

Dictada por Yolanda Rosen Jones, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Alejandra González Richards, Secretaria.

certificado que la presente fotocopia, es copia original
tenido a la vista, CONCEPCIÓN... OCT. 2019...

Secretaría

Causa Rol N° 11.298-EPI/

En Concepción, a 10 de diciembre de 2018, en calle Colo Colo N° 379 oficina 906, notifiqué por cédula conforme a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 18.287, la sentencia definitiva de fojas 56 y siguientes, al abogado **Pablo Etcheberry Baquedano**, fijando copia íntegra de la sentencia en la puerta de su lugar de trabajo, lugar visible.-

Maximiliano Iturra Jeldres
Receptor 3er. Juzgado de Policía Local



En Concepción, a 10 de diciembre de 2018, en calle Freire N° 867, notifiqué por cédula conforme a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 18.287, la sentencia definitiva de fojas 56 y siguientes, al apoderado **Manuel Quilodrán Fernández**, entregando copia íntegra de la sentencia en la puerta secretaria de la Corporación de Asistencia Judicial del Bío. Bío.

Maximiliano Iturra Jeldres
Receptor 3er. Juzgado de Policía Local



CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original
tenido a la vista, CONCEPCION... 02 OCT 2018...

Secretaria

C.A. de Concepción
mfv

Concepción, doce de julio de dos mil diecinueve.

Vistos:

Se confirma, en lo apelado, con costas del recurso, la sentencia definitiva de veinticinco de mayo de dos mil dieciocho, escrita de fojas 56 a 60, de estos autos.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del ministro Carlos Aldana Fuentes.

Nº Policia Local-89-2019.

Carlos del Carmen Aldana Fuentes
Ministro
Fecha: 12/07/2019 10:53:22

Camilo Alejandro Alvarez Ordenes
Ministro
Fecha: 12/07/2019 10:53:22

Carlos Rodrigo Alvarez Cid
Abogado
Fecha: 12/07/2019 10:53:23

Aylin Carol Schroeder Chiguay
MINISTRO DE FE
Fecha: 12/07/2019 11:03:55

CERTIFICADO que la presente fotocopia es copia original
tenido a la vista, CONCEPCIÓN.

Secretario



Pronunciado por la Cuarta Sala de la C.A. de Concepción integrada por los Ministros (as) Carlos Del Carmen Aldana F., Camilo Alejandro Alvarez O. y Abogado Integrante Carlos Rodrigo Alvarez C. Concepción, doce de julio de dos mil diecinueve.

En Concepción, a doce de julio de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente

Certifico:
Que, con esta fecha fueron
recibidos los autos rol.
11-298-2016, provenientes del
C.S. Corte de Apelaciones de
Concepción.
Concepción, 1 de agosto del 2019.



Notificación, uno de agosto del 2019.
una ejecución.

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original
tenido a la vista, CONCEPCIÓN,.....

Cumplase
notifíquese. -

[Signature]
Secretaria

[Signature]