

HUECHURABA, a catorce días del mes de marzo del año dos mil catorce.

ROL N° 337.680-8

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas uno y siguientes, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, representado por doña **JOHANNA SCOTTI BECERRA**, Directora Regional Metropolitana, interpuso denuncia infraccional en contra de **CAR S.A.**, Rol N° 83.187.800-2, representada por don **ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY**, ambos domiciliados en Huérfanos N° 979, piso 9°, comuna de Santiago, por incurrir en infracción a los artículos 3 inciso 1° letra d), 12 y 23 inciso 1° de la Ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundada en el reclamo efectuado por la consumidora afectada doña **CLAUDIA MARIA PIZA MEDINA**, en circunstancias que, con fecha 24 de agosto de 2011, concurrió a la tienda Ripley ubicada en el Mall Plaza Norte, con el objeto de comprar un refrigerador, al momento de efectuar el pago con su tarjeta de crédito Ripley, la vendedora de la tienda Sra. Jenni Gutiérrez, le informó que la tarjeta no era aceptada, por lo cual se dirigió a otra caja de la tienda para realizar la transacción. Momentos después la Sra. Gutiérrez regresó señalando que la transacción estaba lista, cuyo voucher se emitió a las 16:35 horas del día 24 de agosto de 2011. Después la consumidora se dirigió a otro departamento de la tienda y efectuó una compra a las 17:02 horas. En el mes de noviembre de 2011, al recibir el estado de pago de la tarjeta Ripley, número 040150-14743612-2, la Sra. **PIZA MEDINA**, notó que no sólo aparecían las dos transacciones que ella había realizado el día 24 de agosto de 2011, sino que también aparecía el cobro de la primera cuota de veinticinco en total, correspondiente a un avance en efectivo por \$ 100.000.-, realizado el mismo día 24 de agosto, el cual nunca solicitó, ni menos aún consintió.

La consumidora afectada concurrió hasta las dependencias de Ripley a estampar reclamo en el Servicio al Cliente número 29508250-1, ante el cual la denunciada respondió "... luego de realizar el análisis por el área correspondiente, y comparar las firmas con voucher anteriores del cliente, este fue rechazado porque las firmas eran similares.... ". Sin embargo, al examinar los voucher, que se adjuntan, salta a la vista que la firma del voucher emitido a las 16: 40 horas, por el cual se solicitó el avance en efectivo, es totalmente diferente a los voucher emitidos a las 16:35 y 17:02 horas, respectivamente, los cuales si fueron firmados



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE MACHURABA

- 45 -
anexo
y cliso

por la Sra. **PIZA MEDINA**. Con fecha 7 de marzo de 2012 la consumidora afectada presentó reclamo ante el SERNAC, registrado con el número 5960010, al cual la empresa no dio respuesta favorable.

Que los hechos expresados configuran falta al deber de profesionalidad de la empresa en la prestación de sus servicios, afectando de paso, al propio mercado del comercio electrónico y a los intereses de los consumidores que operan bajo esta modalidad, confiados en la diligencia y responsabilidad de la denunciada. Asimismo toda empresa que decide colocar productos a la venta y participar en un mercado, debe hacerlo dentro de un marco de profesionalidad, es decir, debe tomar los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias como la reclamada, que afecten la calidad del servicio o de los productos que son ofrecidos a los consumidores, y que, en el caso de que estas fallas se concreten, la profesionalidad exige un deber de conducta, de oportunidad e integridad en la reparación de los daños causados al consumidor.

En consideración a los hechos expuestos, que constituyen una clara infracción a la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y toda vez que las gestiones de mediación realizadas, en virtud del artículo 58 letra f) de la citada ley no arrojaron resultados positivos, se ponen los antecedentes del caso para resolución del tribunal. En mérito de lo reseñado, normas legales citadas y demás disposiciones legales que resulten pertinentes, se solicitó que se acoja la querrela infraccional en todas sus partes, condenando a la denunciada, al máximo de las multas contempladas en la ley 19.496, con expresa y ejemplar condena en costas.

Que se hace parte en la presente causa.

Acompaña en parte de prueba, bajo el apercibimiento legal, los siguientes documentos:

- a) Formulario Unico de Atención de Público, caso N° 5960010 y el correspondiente traslado enviado a la denunciada.
- b) Copia simple de respuesta dada por el proveedor al Servicio Nacional con fecha 07.03.2012.
- c) Copia simple por ambos lados de cédula de identidad de doña **CLAUDIA MARIA PIZA MEDINA**.



- 46 -
Luis Antonio
Pizarro

- d) Copia simple de poder simple otorgado por doña **CLAUDIA MARIA PIZA MEDINA**, a don **RODRIGO ANDRES VILLAGRA ROCHA**, para interponer denuncia ante el **SERNAC**.
- e) Copia simple de declaración jurada del desconocimiento de transacción efectuada a las 16:40 horas del día 24 de agosto de 2011, realizada por doña **CLAUDIA MARIA PIZA MEDINA**, ante Notario Público don René Santelices Gamboa, de fecha 23.03.2012.
- f) Copia simple de carta dirigida al SERNAC, escrita por doña **CLAUDIA MARIA PIZA MEDINA**, con fecha 28.02.2012.
- g) Copia simple de los voucher emitidos por las compras realizadas por doña **CLAUDIA MARIA PIZA MEDINA**, con fecha 24.08.2011, a las 16:35 y 17:02 horas, respectivamente.
- h) Copia simple de voucher emitido por avance en efectivo realizado por un tercero con fecha 24.08.2012, a las 16:40 horas.
- i) Copia simple de estados de cuenta de Tarjeta Ripley, cuenta número 040150-14743612-2, correspondiente a los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2011.
- j) Copia simple de estados de cuenta de Tarjeta Ripley, cuenta número 040150-14743612-2, correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo de 2012.

SEGUNDO: Que a fojas 36, consta acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, el que se llevó a efecto con la asistencia de la parte denunciante **SERNAC**, representado por su apoderada doña **SILVIA PRADO DURAN**, en rebeldía de la denunciada **CAR S.A.**

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce dada la rebeldía de la parte denunciada.

La parte denunciante **SERNAC** ratifica la denuncia en todas sus partes, solicitando a SS se condene a la denunciada al máximo de las multas que impone la ley 19.496 por infracción a lo dispuesto en los artículo 3 letra d), 12 y 23 de la misma norma legal, con costas.

PRUEBA DOCUMENTAL:

La parte denunciante ratifica y reitera todos los documentos acompañados en autos, que rolan de fojas 9 a 32, ambas inclusive, con citación.

La parte denunciada y demandada acompaña con citación:

1. Oficio de Referencia N° 6506884, de fecha 26.10.12.
2. Carta respuesta al oficio N° 6506884, de fecha
3. Fotocopia simple de Orden de Trabajo N° 32033, del servicio técnico MABE.

PRUEBA TESTIMONIAL: No se rinde.

PETICIONES: No se formulan.

TERCERO: Que, a fojas 37 y siguientes, el **SERNAC** efectúa presentación solicitando que se le tenga presente al momento de dictar sentencia definitiva, a lo que el tribunal accede, mediante resolución de fecha 12 de febrero de 2013.

CUARTO: Que este tribunal, sin contar con un informe técnico de un perito calígrafo en la materia, y, luego de examinar a simple vista los documentos acompañados en fotocopias al proceso, en los cuales la afectada no ha desconocido su firma y que constan a fojas 13, 16, 17, 18 y 19, ha podido apreciar que todas ellas son muy similares pero no idénticas entre sí, aunque presentan una diferencia aún más considerable con la rúbrica estampada en el documento "Aceptación de Cargo", que rola a fojas 20, y que la consumidora afectada señala tajantemente que no le pertenece.

Sin embargo, a pesar de lo expresado precedentemente, analizados los antecedentes acompañados y las pruebas rendidas al efecto, de conformidad a las reglas de la sana crítica, entendiéndose por sana crítica aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconseja la razón y el criterio racional puesto en juicio, este sentenciador estima, que los elementos probatorios con que cuenta en la causa resultan ser insuficientes a fin de formarse una convicción afirmativa respecto de los hechos expuestos por la denunciante.



En consecuencia, en virtud de lo reseñado, se tiene por no acreditado el hecho denunciado, por lo que, se desestimará la acción deducida en contra de la sociedad **CAR S.A.**, representada por don **ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY**.

Y visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.

RESUELVO:

- No ha lugar a la denuncia infraccional deducida a fojas 1 y siguientes, absuélvese a **CAR S.A.**, representada por don **ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY**, en virtud de los motivos expuestos en el considerando cuarto de esta sentencia.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular don **FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI**; Autoriza don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.