

Antofagasta, nueve de octubre de dos mil doce.

R-GISTRO DE SENTENCIAS

10 MAR 2012

REGION DE ANTOFAGASTA

VISTOS:

1.- Que, a fojas nueve y siguientes, comparece don LUIS EDUARDO ROJAS BARRAZA, chileno, soltero, chofer, cédula de identidad N° 15.015.847-8, domiciliado en calle María Eugenia López N° 9766, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "PULLMAN BUS", representado para estos efectos por el encargado de oficina don NICOLAS MATE LUNA, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en Avenida Pedro Aguirre Cerda N° 5750, Antofagasta, por infringir el artículo 23 de la Ley N° 19.496. Expresa que el 17 de febrero de 2012, a eso de las 14,00 horas, se dirigió a la agencia de la denunciada en el Terminal de "Buses, para comprar unos pasajes para su cónyuge y su hijo, y cuando llegó a la ventanilla le dijo a la señorita que le vendiera dos pasajes para Santiago, uno de ida y vuelta, ella lo hizo elegir los asientos y la hora, y luego que chequearon todo le expresa que el valor es de \$54.800.- señalándole que lo pagaría con la tarjeta Tricot para lo cual ella se dirigió a una máquina a deslizar la tarjeta, preguntando en cuantas cuotas lo pagaría, respondiéndole que en tres, y pasados varios minutos y como continuaba pasando la tarjeta por la máquina le pidió una explicación contestándole ella que no había sistema, y luego de intentarlo varias veces le señaló que a lo mejor no tenía cupo, situación que no era efectiva, pero le solicitó su tarjeta de vuelta para ir hasta Tricot a averiguar que sucedía. Agrega que en servicio al cliente de Tricot explicó la situación y la funcionaria verificó su cupo señalándole que tenía \$11.000.-, en circunstancias que debería haber \$90.000.- o \$100.000.-. Señala que ante las preguntas que allí le formularon explicó lo sucedido en la empresa denunciada, haciéndose presente que en ese momento no podían ver las compras realizadas ese día, pero si al día siguiente, y como le indicara que tenía que comprar unos pasajes le aumentaron el cupo en \$19.000.-, y regresó a Pullman Bus donde fue atendido por otra señorita a quien le pidió un pasaje a Santiago a Antofagasta pagando \$30.000.- con la tarjeta Tricot nuevamente, pero ocurrió la misma situación de que no había sistema, sin embargo la máquina marcó aprobado pero no emitía el papel, por lo que otra vez recuperó su tarjeta para ir a Tricot a averiguar donde le informaron que la compra había sido hecha y que regresara al día siguiente para verificarlo. Manifiesta que al día siguiente concurrió a Tricot y pudo verificar que las dos compras efectuadas en Pullman Bus el día anterior aparecían cargadas, entregándosele un documento que así lo acreditaba con lo que se dirigió a la empresa denunciada donde le respondieron que ese comprobante nada acreditaba pues en ninguna parte decía que se habían pagado dichas sumas a Pullman Bus. Agrega que ante la ninguna solución que le dieron se dirigió posteriormente a SERNAC donde se tramitó el reclamo sin ningún resultado. Concluye señalando el compareciente que estos hechos constituyen una infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, el que transcribe, por lo que solicita se acoja a tramitación la denuncia infraccional y, en definitiva, se-condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación el compareciente interpone demanda civil de indemnización de daños y perjuicios en contra del proveedor "PULLMAN BUS", representado

legalmente por don NICOLAS MATELUNA, ambos domiciliados en Avenida Pedro Aguirre Cerda N° 5750, Y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene a pagar a título de indemnización por los perjuicios que le ha causado la suma de \$130.000.- por daño patrimonial, y \$2.000.000.- por daño moral, con expresa condenación en costas.

2.- Que, a fojas nueve, comparece don LUIS EDUARDO ROJAS BARRAZA, ya individualizado, quien ratifica la denuncia infraccional deducida en autos detallando los hechos y antecedentes contenidos en su presentación, solicitando se de curso progresivo a los mismos sancionando a la denunciada a la máxima pena establecida en la ley por infringir las disposiciones de la Ley N° 19.496 citadas.

3.- Que, a fojas treinta y dos, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada civil, habilitado de derecho don Roberto Castro Olmos, y en rebeldía del denunciante y demandante civil, don Luis Eduardo Rojas Barraza, ya individualizados en autos. La parte denunciada y demandada civil contesta la denuncia infraccional y demanda civil mediante minuta escrita la que pide se tenga como parte integrante del comparendo, y solicita que en definitiva sean rechazadas en todas sus partes, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce por rebeldía del denunciante y demandante civil. Recibida a prueba la causa, la parte denunciada y demandada civil ratifica el documento acompañado de fojas 26 a 31, Y pide se despachen oficios a la empresa Tricot para que informe sobre las materias que indica, petición que el tribunal no acoge.

4.- Que, a fojas treinta y cuatro, rola resolución del tribunal citando a una audiencia especial de conciliación.

5.- Que, a fojas treinta y siete, rola comparendo de conciliación decretado en autos con la asistencia de las partes del juicio, quienes no logran un avenimiento en esta instancia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a 4º infraccional:

Primero: Que, a fojas cuatro y siguientes de autos, don LUIS EDUARDO ROJAS BARRAZA, ya individualizado, interpone denuncia infraccional en contra del proveedor "PULLMAN BUS", representado judicialmente por don NICOLAS MATELUNA JIMENEZ, también individualizados, fundado en que el 17 de febrero de 2012, a eso de las 14,00 horas, concurrió a las oficinas de la denunciada en el Terminal de Buses a comprar dos pasajes de ida y vuelta por un valor de \$54.800.- que pagó con la tarjeta de crédito Tricot, la que al ser deslizada por la máquina por la empleada de la empresa no entregó el comprobante respectivo, por lo que le señalaron que el sistema no había funcionado, inmediatamente de lo cual concurrió al servicio al cliente de Tricot para aclarar esta situación donde le dijeron que efectivamente sólo tenía un saldo de \$11.000.- y que las compras efectuadas ese día sólo podían ser vistas al día siguiente, pero en el intertanto le aumentaron el cupo pudiendo regresar a Pullman Bus a comprar sólo uno de los

pasajes en \$30.000.-, o CUITiendo similm' situación que en la compra anterior, no re~j:&~::~; pasajes pues la máquina no anojaba el comprobante de pago, por lo que al día siguiente volvió a ir hasta Tricot en donde le informaron que efectivamente se habían hecho los cargos en su cuenta por \$54.800.- y \$30.000.-, pero como el comprobante no indicaba el nombre de Pullman Bus como vendedor no le aceptaron su reclamo, el que posteriormente formuló ante el SERNAC sin obtener resultados positivos. Expresa que las conductas denunciadas constituyen una abierta infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, el que transcribe, por lo que pide se condene a la denunciada al máximo de las multas señaladas en la ley antes citada.

Segundo: Que, la parte denunciada contesta la denuncia deducida en autos mediante minuta escrita que rola a fojas 18 y siguientes, solicitando el rechazo de ella por falta de prueba suficiente que acredite los hechos y las aseveraciones del denunciante, los que niega derechamente. Agrega que la denunciada carece de responsabilidad en estos hechos pues al efectuar una venta por intermedio de la tarjeta Tricot, el personal de la denunciada solicita autorización previa a esa casa comercial a través de un dispositivo electrónico proporcionado por la tienda, quien acepta a rechaza la venta sin que la denunciada tenga ingerencia alguna en este procedimiento. Agrega a lo anterior que el problema fue resuelto por la tienda Tricot emisora de la tarjeta ante un reclamo del titular de la misma, don Milton Rojas Barraza, y el cargo que se le había efectuado fue dejado sin efecto. Expresa que, atendido lo expuesto, no existe responsabilidad de la denunciada por presunto incumplimiento de contrato atendidas las razones que expresa, por lo que reitera el rechazo de la denuncia de autos en todas sus partes.

Tercero: Que, en el proceso el actor no ha acreditado judicialmente que el proveedor denunciado, "PULLMAN BUS", haya incurrido en hechos que tipifiquen la infracción establecida en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, nmdamento legal de la denuncia, puesto que tal como lo expresa la denunciada en sus descargos y consta en el proceso, no se aprecia probada la infracción denunciada a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, ya que no aparece de los antecedentes aportados a los autos que en la prestación del servicio el proveedor, actuando con negligencia, haya causado un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo servicio, y, por el contrario, se puede colegir que los dependientes de la denunciada realizaron las gestiones que la empresa proveedora de la tarjeta Tricot les ha instruido, y que la circunstancia que ello no haya ocurrido así se debió a una situación ajena al ámbito de competencia y responsabilidad del proveedor, cuya solución y explicación deben ser entregadas por la empresa con la que el usuario tiene un contrato por el uso de una tarjeta de crédito.

Cuarto: Que, en mérito a lo precedentemente razonado, y no habiendo el denunciante probado judicialmente que la denunciada ha incurrido en hechos que constituirían los fundamentos de la denuncia infraccional interpuesta en autos, y que tipificarían las contravenciones a la Ley N° 19.496 alegadas, el tribunal rechazará en definitiva la denuncia interpuesta a fojas cuatro y siguientes de esta causa, en mérito a lo anteriormente expresado.

Quinto: Que, atendido lo resuelto precedentemente en cuanto a la denuncia infraccional deducida en autos por el actor, y considerando que la responsabilidad civil es una consecuencia inmediata

y directa de la responsabilidad contravencional, entre las que debe existir una relación de causalidad, efecto, el tribunal rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas cuatro y siguientes de autos por don LUIS EDUARDO ROJAS BARRAZA, ya individualizado, en contra del proveedor "PULLMAN BUS", representado judicialmente por don NICOLAS MATELUNA JIMENEZ, en mérito a lo precedentemente expuesto por carecer de causa,

y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B) N° 2, Y 50 Y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 3º, 11, 14, 17, 18, 22, 23 Y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1º Y 23 de la Ley N° 19.496, artículo 340 inciso primero del Código Procesal Penal, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se RECHAZA la denuncia infraccional deducida a fojas 4 y siguientes, por don LUIS EDUARDO ROJAS BARRAZA, ya individualizado, en contra del proveedor "PULLMAN BUS", representado judicialmente por don NICOLAS MATELUNA JIMENEZ, también individualizados, en mérito a lo expuesto en el cuerpo de esta sentencia,
- 2.- Que, se RECHAZA la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 4 y siguientes, por don LUIS EDUARDO ROJAS BARRAZA, ya individualizado, en contra del proveedor "PULLMAN BUS", representado judicialmente por don NICOLAS MATELUNA JIMENEZ, también individualizados, por carecer de causa atendido lo resuelto precedentemente en cuanto a lo contravencionar.
- 3.- Que, no se condena en costas a la parte perdidosa por tener motivos plausibles para litigar.
- 4.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 2.053/2012

/~i~j~"
j,
1/

Dictada por don RAFAEL GARBALLINI JEFUJNTES, Juez Titular.

Autorizada por don FIDEL INOSTROZA NAIT Secretario Titular.