

remito remitido

r-----'m\_\_\_\_\_,  
CONFORME CON EL ORIGINAL-  
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA  
de 20( ) "

PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL  
PUNTA ARENAS

SENTENCIA N° 2.464. En Punta Arenas, dieciséis de agosto de dos mil doce.

VISTOS y CONSIDERANDO:

1.- En cuanto a la tacha de testigos:

PRIMERO: Que a fojas 106 la denunciada y demandada, deduce tacha en contra de la testigo Alicia Alejandra Moya Caro, en conformidad a lo dispuesto en la causal N° 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil. Lo anterior ya que, en su opinión, de las respuestas dadas por la testigo, ha quedado de manifiesto el haber tenido algún problema con la empresa demandada, razón por la cual no la hace imparcial para declarar como testigo.

Que la parte denunciante y demandante, a fojas 106, solicita el rechazo de la tacha, esgrimiendo que ha denunciado la mala práctica comercial de la cual la testigo también ha sido víctima, y su testimonio no dice relación con su caso particular si no que con el problema denunciado.

SEGUNDO: Que a fojas 108 la denunciada y demandada, deduce tacha en contra de la testigo Yennyffer Edith Toledo Toledo, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 358 N° 6 Y 7 del Código de Procedimiento Civil, debido a que la testigo tiene íntima relación con el denunciante John Anguita.

Que la parte denunciante y demandante, a fojas 108 solicita se tome declaración a la testigo, por cuanto al ser su pareja ha sido testigo presencial de las dos situaciones que originaron los reclamos interpuestos ante el Sernac.

TERCERO: Que a fojas 118 el Sernac deduce tacha en contra de la testigo Marcela Andrea Bravo Aguilera, en conformidad a lo establecido en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, toda vez, que ha quedado acreditado, por su propia declaración, que posee un vínculo laboral con la denunciada, de manera que lo que puede decir en autos no puede producir efectos en el curso de este juicio.

A fojas 118 la denunciada evacúa el traslado solicitando el rechazo de la tacha, pues no obstante que la testigo se desempeña laboralmente en Blockbuster, debe considerársele hábil para testificar, ya que en causas como estas de protección a los derechos de los consumidores, son justamente las personas que trabajan en el negocio involucrado quienes pueden tener conocimiento real de su forma de funcionar y de atención a los clientes.

CUARTO: Que a fojas 121 el Sernac deduce tacha en contra de la testigo Angela Gabriela Montaña Inaio, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, y 50 letra C inciso 2° de la Ley N° 19.496, toda vez, que queda acreditado por su declaración que posee vínculo laboral con la persona que exige su testimonio, de manera que lo que pueda decir en autos no puede producir efectos en el curso del juicio.

434

O~t

A fojas 121 la denunciada contesta la tacha señalada ~r:@r~Alfuf.EA~o se desempeña laboralmente en 810ckbuster, debe considerársele hábil para testificar, ya que en causas como estas de protección a los derechos de los consumidores, son justamente las personas que trabajan en el negocio involucrado quienes pueden tener conocimiento real de su forma de funcionar y de atención a los clientes.

QUINTO: Que en relación con las tachas opuestas por las partes, anteriormente señaladas, debe tenerse presente que las normas que fundamentan las inhabilidades de los testigos, están contenidas en el Código de Procedimiento Civil, que responde a un sistema de prueba legal tasada, en tanto que en este Procedimiento de Policía Local, tramitado en conformidad a las normas de la Ley N° 18.287, la prueba debe apreciarse en conformidad a las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la citada ley, por lo que no procede hacerse cargo de las referidas tachas, que resultan inaplicables en este caso, debiendo ser rechazadas por este motivo, ya que la valoración de la prueba es facultad privativa del tribunal en un sistema de persuasión racional o de libre convicción, en el cual el juez sólo debe dar los motivos por los que adquiere la convicción, respetando las normas de la lógica, las máximas de experiencia y los principios científicamente afianzados.

11. En cuanto a la parte infraccional:

SEXTO: Que a fojas 15 comparece doña PAMELA RAMIREZ JARAMILLO, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, con domicilio en calle Chiloé N° 765 de esta ciudad, deduciendo denuncia infraccional en contra de la empresa "COMERCIALIZADORA 88 LIMITADA, también denominada "8LOCK8USTER", persona jurídica del giro comercial, rol único tributario N° 78.830.080-8, representada para estos efectos, por la jefa de tienda, sucursal Punta Arenas, doña Marcela Bravo Aguilera, ambos con domicilio para estos efectos, en esta ciudad, calle Avenida España N° 01405.

Funda la denuncia infraccional en el hecho de que el Servicio Nacional del Consumidor tomó conocimiento, por medio del reclamo administrativo N° 5554871, de hechos que constituyen una grave vulneración a los derechos de los consumidores, y que fueron expuestos con fecha 21 de agosto de 2011, por don John Anguita Carrizo, quien dedujo reclamo en su Servicio, y que en lo medular indica: "Lamentablemente debo volver a reclamar por lo mismo, como podrán constatar en el reclamo 5354883. El día domingo 21 de agosto de 2011 me acerqué a la sucursal de 810ckbuster en Punta Arenas, para arrendar películas en el formato blu-ray, bajo la promoción 2x1 vigente hasta el 31 de agosto de 2011, según constaba en el afiche en su vitrina, en la entrada de su local, la cual excluía única y explícitamente el arriendo de videojuegos. Al llegar a la caja el dependiente me advierte que las películas en formato blu-ray, no están bajo la promoción, le mencioné que ya pasé por esta situación y que resolvimos con un reclamo ante el Sernac. Buscó dentro de sus registros el código para activar la promoción, y a pesar de su impecable atención, me retire de la tienda con las manos vacías y otro mal rato."

s9 rubro debió evitar este tipo' de situaciones, pero no lo hace, y no sólo eso, sino que incurre en una conducta reiterada, todo lo que sin duda da cuenta de su falta de profesionalismo, lo que importa una infracción" a lo dispuesto en el presente artículo al generar daño en este actuar al consumidor ya señalado. Menciona que lo anterior cobra relevancia entre otras hipótesis, si el proveedor en su defensa señalará que la información era veraz y que' el empleado no la manejaba o el registro del código no funcionó; que también aplicaría, si se señalara que la información no estaba actualizada o completa en la publicidad, ya que de igual forma su comportamiento negligente habría generado daño por dicha falta de profesionalismo.

Finalmente se menciona la infracción al artículo 35 de la Ley de Protección al Consumidor. Así, indica, es deber para los proveedores que realicen promociones, la obligación de informar respecto de ellas, el tiempo o plazo de su duración, así como la de asegurar su cumplimiento. Señala que la denunciada ha infringido la disposición citada, toda vez, que se ha negado el cumplimiento de lo ofertado dando razones que no justifican esta situación. Finalmente precisa que en atención al enorme poder de atracción que esta práctica comercial (promoción) es capaz de ejercer en los consumidores, es necesario exigir que ellas sean lo más transparente posible, en especial la de información, de modo que todos los elementos constitutivos de la oferta sean suficientemente conocidos por el público consumidor y que siendo conocidas por él, éstos sean respetados al momento de ser exigidas.

**SEPTIMO:** Que a fojas 21 vuelta se tuvo por interpuesta la denuncia, y se citó a las partes a la audiencia de estilo.

**OCTAVO:** Que a fojas 22 consta certificado estampado por el receptor del tribunal que da cuenta de la notificación de la denuncia.

**NOVENO:** Que a fojas 35, don JOHN ANGUITA CARRIZO, ingeniero en negocios internacionales, de este domicilio, Pasaje Isla Lenox W 0625, Población Gobernador Viel, viene en hacerse parte en la presente causa, por los antecedentes expuestos en la denuncia respectiva.

**DECIMO:** Que a fojas 104 tuvo lugar la audiencia decretada en la causa con la asistencia del denunciante y de la denunciada y de don John Anguita Carrizo. La denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes y solicita se dé lugar a ella, con costas. Don John Anguita Carrizo también ratifica la denuncia.

**DECIMO PRIMERO:** La denunciada evacúa el traslado por escrito, solicitando que dicha contestación sea tenida como parte integrante de la audiencia.

**DECIMO SEGUNDO:** Que a fojas 73 corre acompañada la contestación de la denuncia. Se indica que la denuncia es absolutamente improcedente y debe ser calificada como temeraria, por carecer manifiestamente de fundamento plausible. Menciona que en caso alguno se ha configurado una infracción a la ley N° 19.496.

Expone que la denuncia se apoya en un hecho absolutamente falso. Menciona que la denunciada es una empresa responsable, que ti

etffl~(jM:WUft,;d-#{:~n ~e  
QU 13 '1"~:Nilllq,la VISi ;,  
Pta. Arenas ..... de ..... de 200 ...  
SECRETARIO ABOGADO

CONFIRMADO CON EL ORIGINAL  
QUE SE HA ENTENDIDO A LA VISTA

Indica que el citado reclamo concluye en los siguientes términos: "La vez anterior, cuando presenté el reclamo 5354883 la empresa me compensó con 2 arriendos gratis en mi cuenta, por el mal rato, claramente la reiteración de su falta demuestra que para ellos un par de arriendos gratis, no le obligan a corregir sus errores, por lo que esta vez" demando como compensación por el mal rato \$100.000 en beneficios o productos de la tienda."

Indica la denuncia que esta misma situación fue reclamada en su oportunidad por el mismo consumidor, esto es, el día 29 de mayo del 2011, reclamo N° 5354883, obteniendo como respuesta a su reclamación: "se envió correo a cliente solicitando las disculpas por las molestias y explicando el error en nuestros pop, se les respetará la promoción a todos nuestros clientes además se abonó el arriendo de 2 dvd en su cuenta por las molestias ocasionadas."

Agrega que el proveedor requerido da respuesta al reclamo a través de la mediación generada, señalándose lo siguiente: "Respecto de la situación descrita pOI, señor John Anguita Carrizo, BLOCK lamenta el incidente, y le informamos que nuestra compañía ha tomado las medidas correspondientes. No obstante lo señalado, y en un evidente ánimo conciliador, BLOCK, le ofrece al reclamante, señor JOHN ANGUITA, 3 arriendos de OVO, sin costo alguno para él."

Menciona que en esta segunda ocasión el proveedor entrega solución similar a la dada en el reclamo anterior, pero es evidente que el lamentar y conceder nuevos arriendos gratis no lo exculpa de su responsabilidad como profesional en el rubro de evitar que situaciones como éstas ocurran y que verificadas no se vuelvan a repetir.

En cuanto al derecho la denunciante cita el artículo 3° letra b) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, el cual transcribe. Menciona que las expresiones vertidas en su publicidad deben ser hechas de tal forma que no dejen dudas a la parte más débil en la relación de consumo, de saber los alcances de la misma, de manera que si requerida del cumplimiento de la misma, el proveedor sea capaz de cumplirla en concordancia con su deber de profesionalidad. En los hechos el proveedor coloca información que el mismo luego señala en la atención presencial, que no es aplicable al formato de videos que solicita el cliente y es incapaz, en este actuar, de responder a los requerimientos del consumidor, quien nuevamente se ve imposibilitado de acceder a lo ofertado en la publicidad dispuesta por el propio proveedor, así las cosas, si la contraria sostiene esta situación, la información que está trasladando no es veraz o oportunamente no se establecían todas las exclusiones que eran aplicables a la misma.

Se estima infringido además, el artículo 23 inciso primero del citado cuerpo legal, toda vez, que el proveedor al no acceder a la oferta generada por información que él mismo traslada, sumado al hecho de no responder a los requerimientos del afectado, de acuerdo a estándares mínimos de profesionalismo, hacen que su actuar genere un evidente daño en la persona del consumidor, incurriendo de esta manera necesariamente en infracción a lo dispuesto en el citado artículo. Agrega que el proveedor profesional en

CONHJRME CON EL UKII:iIN;c ).

QUE Sf~A TENIDO A LA VISI \

cuando veintitrés - 126.

PI~ ";;;jdfi.:~~l.200,,  
;.. (j,l}i lJ  
~~9\_~.i\;9e-

excelencia a sus clientes, teniendo una constante preocupación por escuchar y dar solución, en la medida que corresponda, a las inquietudes y problemas que puedan surgir a los clientes cuando visitan sus locales; así, en términos generales, los reclamos que se puedan presentar, en primer término, son atendidos por Blockbuster privilegiando la posición del cliente sin necesidad de que acrediten el hecho, y no obstante no tengan la razón.

En segundo término señala que no existe prueba alguna, en autos, que acredite la supuesta infracción que se le imputa. No obstante, y como consecuencia de la denuncia del señor Anguita Carrizo al Sernac, y con el exclusivo ánimo de conciliación con el cliente, y con el fin de evitarle molestias, es que la empresa le solicitó disculpas, en ambas ocasiones, señalándole que se debe haber producido un error hipotético, del cual no existe prueba. Al efecto, menciona, le fueron entregados, en forma gratuita a don John Anguita Carrizo, arriendos de películas, sin costos para él, los que ha hecho efectivo sin ningún inconveniente.

Indica que Blockbuster nunca ha asumido responsabilidad en los hechos denunciados, y sólo ha tratado de evitarle molestias al cliente, y entregarle algunos beneficios adicionales, y manifestarle disculpas, siempre en el supuesto de que se hayan producido los hechos que se señalan en la denuncia, y que de ser así, han sido producto de un hipotético error humano.

Hace presente la denunciada lo establecido en el artículo 24 inciso 4° de la Ley del Consumidor, el cual cita al efecto.

Así, indica, teniendo en consideración lo referido en la disposición citada, el hecho de que la cuantía de lo disputado es baja; que no existe negligencia acreditada; que no existe beneficio para la denunciada, toda vez, que su beneficio va en otorgar valor agregado a sus productos, en este caso, con una promoción que invita a lo clientes a seguir consumiendo en la empresa; que no existe asimetría de información entre Blockbuster y don John Anguita Carrizo, por no existir infracción; que el daño supuestamente causado sería de una entidad menor; y que la víctima o la comunidad no quedó expuesta a riesgo alguno, la multa que en virtud de la infracción imputada correspondería ser aplicada debe ser la mas reducida que contempla la ley del consumidor, más aún si se tiene en cuenta que nunca ha sido condenada con anterioridad por infracción.a esta ley.

**DECIMO TERCERO:** Que el denunciante John Anguita Carrizo rindió testimonial en la causa, deponiendo en su favor, a fojas 105, doña Alicia Alejandra Moya Caro, y Yennyfter Edith Toledo Toledo a fojas.108.

La primera testigo. manifiesta saber de los hechos por habérselos contado un amigo que conocía al denunciante. En lo pertinente la testigo señala: "Yo fui en el mes-de julio de 2011 arrendar películas con mis hijos a Blockbuster y esperamos hasta el día domingo ya que afuera del local hay un letrero que dice que se arrienda dos por uno y donde se excluye solamente los juegos, al llegar elegimos cuatro películas en blu-ray al

CONFORME CON EL 'ORIGINJI" .  
QOE.\$tHA TENIDO A LA V'SI \

ptz ... '~cccc,cccc;cccccccc\_ccccccccccccccc'"'"'legar caja la persona q.ue me atendió me manifestó que tenia que pagar cuatro y no  
".~ ||, .\ |...)\W.\.}~  
- SECRET - Riq--  
/.. /

legar caja la persona q.ue me atendió me manifestó que tenia que pagar cuatro y no dos. como decía la publicidad, yo le hice notar que el letrero decía otra cosa que era dos por uno Y mi intención era pagar dos, la persona me dijo que tenia que pagar las cuatro y que eran órdenes de Santiago." Indica que el letrero expuesto en el local no indica que la promoción no corría para películas blu-ray. Menciona la testigo que le dijo a la persona encargada que tenían que arreglar el problema pero al ir y ver mas adelante constató que el letrero sigue de la misma manera y que no se ha solucionado el problema.

Expone que entiende que por segunda oportunidad el denunciante había ido a arrendar películas y le habían ocurrido los mismo problemas que a ellas.

La segunda testigo en lo pertinente expone: "Este tema partió en el año 2010 había una publicidad que el día domingo podías arrendar dos por una películas, fuimos a la tienda y al llegar a la caja nos dijeron que la publicidad no aplicaba en blu-ray y al ver la publicidad en ninguna parte decía que estaba aplicada a blu-ray, sólo los video juegos, pero en esa oportunidad los llevamos igual. La segunda vez que fuimos nos pasó lo mismo pero esta vez ya dijimos que el reclamo la haría mi pareja al Sernac y en definitiva no llevamos nada. Luego una persona de la tienda le envió un correo electrónico a mi pareja que decía que entendían el problema y que había sido un error de gráfica de publicidad y nos daban arriendo gratis no se si era uno o dos no lo recuerdo. Al tiempo después fuimos nuevamente y vimos que tenían publicidad dos por uno, quisimos arrendar y la persona que nos atendió nos dijo que no se pOía ya que la orden era de Santiago, sin embargo, la publicidad seguía y yo le dije a mi pareja que para que insistíamos en ir a la tienda cuando el problema seguía."

DECIMO CUARTO: Que el denunciante Anguita Carrizo allegó al proceso la siguiente prueba documental: a) Copias del Reclamo N° 5354883 interpuesto ante el Sernac con fecha 29 de mayo de 2011 rolante a fojas 80; b) Copia escrita de la respuesta de Blockbuster entregada por el señor Renato Daza Suazo con fecha 31 de mayo de 2011 y 03 de junio de 2011 en el cual reconoce la falta denunciada en el reclamo y accede a indemnización extrajudicial con dos arriendos gratuitos y además reconoce que el problema se viene presentando desde el año 2010, rolante a fojas 97; c) copia del Reclamo N° 5554871 interpuesto ante el Sernac el 21 de agosto de 2011 reclamando la misma situación anterior, rolante a fojas 87; d) tres fotografías del frontis de la sucursal en que consta la publicidad denunciada y una tercera imagen de restricciones de la publicidad, rolante a fojas 93 a 96.

DECIMO QUINTO: Que el Servicio Nacional del Consumidor para acreditar la denuncia acompañó a la causa la siguiente documentación: a) copia integra del Reclamo interpuesto ante el Sernac, por don John Anguita Carrizo con fecha 29 de mayo de 2011 y que figura con numero de caso N° 5354883, reclamo deducido en contra de Comercializadora SB Limitada, rolante a fojas a fojas 80; b) copia íntegra de segundo reclamo interpuesto ante el Sernac por don John Anguita Carrizo con fecha 21 de agosto de 2011 y que figura con el numero de caso N° 5554871, reclamo deducido en contra de

CONFORME CON EL ORIGINAL QUE SE HA TENIDO A LA VISIÓN

12..1-

Pta. Arenas, 4 de agosto de 2011

Comercializadora BB Limitada, rolante a fojas 97, c) Set de fotografías del frontis del local comercial Blockbuster, rolante a fojas 93 a 96.

DECIMO SEXTO: Que la denunciada rindió testimonial en la causa, deponiendo en su favor doña Marcela Andrea Bravo Aguilera a fojas 118 y doña Angela Gabriela Montaña Inaño a fojas 121.

La primera testigo en lo pertinente menciona: "Por lo que leí en la demanda esto fue en mayo de 2011 que el señor Anguita fue a la tienda a arrendar y exigió la promoción de 2x1 de los domingos pero el señor quería hacerlo válido en blu-ray, el dice que se le negó la promoción que era sólo válido para OVO, este señor presentó su reclamo hasta Santiago, mi jefe me llamó y me dice que una persona había presentado un reclamo en la tienda de Punta Arenas señalando que se le había negado dicha promoción y que para compensar el mal rato del caballero había que abonarle dos arriendos gratis en la cuenta, no recuerdo si fui yo quien llamo al señor Anguita pero de todas formas desde Santiago le enviaron un correo y lo llaman dándole una respuesta. Después en el mes de agosto o septiembre el señor Anguita formuló otro reclamo pero ante el Sernac ya que dijo que otra vez habían negado la promoción siendo que las dos veces que presentó el reclamo no dejó constancia en la tienda de la negación ya que no dejó nada escrito en la tienda ya que nosotros tenemos un libro de sugerencias."

La segunda testigo menciona: "Que no recuerdo la fecha que fue pero supe por medio de mi jefa doña Marcela Bravo que un caballero reclamo por el blu-ray, yo por lo general cuando llego a trabajar siempre veo el libro de reclamos pero en esa oportunidad no había reclamo del señor no recuerdo su apellido."

DECIMO SEPTIMO: Que la denunciada para acreditar sus dichos acompañó la siguiente documental: a) copia de libro de sugerencias de Blockbuster, rolante a fojas 46 a 58; b) copia de comprobante de arriendo de don John Anguita Carrizo del día 30 de septiembre de 2011, rolante a fojas 59; y c) nueve comprobantes de otros clientes que hicieron efectiva la promoción en el periodo señalado por el demandante con el producto blu-ray, rolantes a fojas 60 a 68.

DECIMO OCTAVO: Que a fojas 116 tuvo lugar la audiencia de absolución de posiciones efectuada a doña Marcela Andrea Bravo Aguilera, en representación de la denunciada, al tenor del pliego de posiciones que corre acompañado a fojas 115.

DECIMO NOVENO: Que las supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores no han quedado establecidas, a la luz de la prueba rendida por la denunciante, toda vez, que el Sernac no aportó antecedentes claros y suficientes que demostraran que efectivamente, el día en cuestión, esto es, el 21 de agosto de 2011 se haya negado al consumidor, don John Anguita Carrizo, la venta de productos conforme a la promoción ofrecida de 2 arriendos por el precio de uno.

Que la testimonial rendida por don John Anguita Carrizo, no aporta la suficiente fuerza probatoria para tener por acreditado los hechos expuestos en la denuncia y respecto de la cual él se hizo parte en sus sustentos fácticos.

V'l U)) .i

IRVO ~A'60

Uue menos todavía puede darse por establecida las infracciones a la Ley de

Protección de los Derechos de los Consumidores, cuando por las declaraciones contestes de los testigos de la denunciada y de absolución de posiciones de la representante legal de la misma, se ha establecido que en caso alguno se negó al denunciante, el día en cuestión, la venta de arriendo de películas en formato blu-ray, asociadas a la promoción.

Que resulta pertinente tener en cuenta que la denunciante aportó documentos, tales como boletas de ventas, rolantes a fojas 59 a 68, en los cuales queda claro que durante el período de vigencia de la promoción denominada: "Domingo arriendos 2x1", otros consumidores hicieron efectiva la promoción en los mismos términos que se denuncia que se habría negado al consumidor John Anguita Carrizo.

#### **111. En cuanto a la parte civil:**

**VIGESIMO:** Que a fojas 35, don John Anguita Carrizo, en virtud de lo establecido en la Ley N° 19.496, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa COMERCIALIZADORA SS LIMITADA, representada legalmente por doña Marcela Bravo Aguilera, ambos con domicilio en esta ciudad, calle Avenida España N° 1405, a fin de que se condene a la demandada al pago de la suma de \$500.000 pesos o la suma que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que dicha cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condenación en costas. Funda su demanda en las mismas consideraciones de hecho y de derecho expuestas en la denuncia, las cuales, por economía procesal da por reproducidos.

En cuanto al derecho cita el artículo 3° letra e) de la Ley N° 19.496, el cual transcribe.

**VIGESIMO PRIMERO:** Que a fojas 104 tuvo lugar la audiencia de conciliación, avenimiento y prueba decretada en la causa con asistencia de ambas partes. Que el demandante ratificó su demanda. La demandada evacuó el traslado por escrito, solicitando que su presentación se tuviera como parte integrante de la audiencia.

**VIGESIMO SEGUNDO:** Que a fojas 75 corre acompañada la contestación de la demanda, en la cual la demandada solicita el rechazo de la misma, con costas.

Indica que en parte alguna se acredita y prueba que efectivamente el demandante concurrió al local de Blockbuster a arrendar una película, y que un empleado le haya negado la promoción 2x1 existente a esa fecha. Al efecto, hace notar, que la promoción que señala el demandante con blu-ray, fue hecha efectivamente por muchos clientes de Blockbuster, y en especial, en el periodo que el demandante indica, lo cual debidamente acredita.

Agrega que en el evento que al demandante efectivamente se le hubiere negado la promoción de 2x1 vigente hasta el 31 de agosto de 2011, lo primero que hubiera debido realizar es un reclamo en el libro respectivo que mantiene permanentemente Slockbuster en todos sus locales. Y es el caso, indica, que en dicho libro del local de Punta Arenas no



"CONFORME CON EL ORIGEN,e"-  
QUE SE HA TENIDO A LA VI51 \

*existe sentido*

13 JUN 2013  
Pta. Arenas, ..... de ..... de 200 .....

*[Handwritten signature]*  
SECRETARIO AJUSTADO

existe ningún reclamo ni sugerencia del demandante y menos en la fecha que señala, 21 de agosto de 2011.

Expone que si el demandante, tal como menciona en su demanda, sufrió molestias, pérdida de tiempo por engaño y malos ratos pasados en cada oportunidad que fue al local, se hace difícil entender que haya concurrido nuevamente con posterioridad al 21 de agosto de 2011. Al efecto acredita que con fecha 30 de septiembre de 2011 a las 13:20 horas el denunciante, como cliente habitual de su tienda, concurrió nuevamente a Blockbuster y arrendó el OVO "Como saber si es amor", sin manifestar ningún inconveniente hasta la fecha.

Señala que es la demandante quien tiene la carga de probar los daños y perjuicios causados, si es que en definitiva existieron.

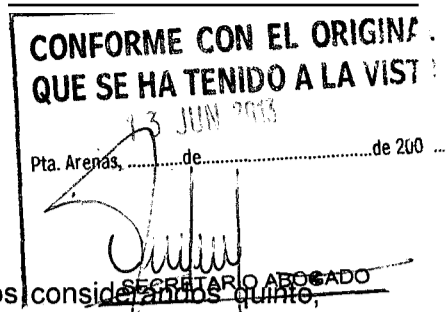
Reitera, una vez más, que no ha cometido infracción alguna a las normas de la Ley del Consumidor, por cuanto la promoción a la que alude el demandante, fue otorgada a diferentes clientes de Blockbuster, en especial, en el período en que el demandante señala que le fue negada, y que en ninguna parte de la demanda se establece alguna prueba que acredite que efectivamente le fue negada la promoción materia de esta contestación. Así, menciona, que sin infracción no puede haber responsabilidad.

Que las respuestas entregadas al demandante han sido siempre con el único fin de conciliación, manifestando que si existió error, del que los trabajadores de Blockbuster Punta Arenas no tuvieron conocimiento, y que el demandante no ha podido probar, se le entregan beneficios adicionales para no causarle molestias.

En consideración al monto de lo demandado lo considera inaceptable, en consideración a que no se ha logrado acreditar que efectivamente se solicitó la promoción 2x1 con blu-ray y que ésta le haya sido denegada, y menos las eventuales molestias, pérdida de tiempo, y malos ratos a los que se hace mención en su demanda.

Estima que en el evento improbable de que se determinara su responsabilidad la indemnización deberá ser rebajada prudencialmente en relación a lo solicitado por el demandante, más aún, teniendo en cuenta casos de mayor gravedad, como los que cita textualmente.

Así, estima, la demanda es una clara pretensión de enriquecimiento, por la creencia de que el daño moral no requiere prueba y por el convencimiento de poder obtener una suntuosa cifra que en comparación a la exorbitante suma demandada, aparecerá como una pequeña reparación a los males supuestamente sufridos. El apreciar que el demandante demanda por un monto a todas luces absurdo, demuestra la utilización indebida que la contraria pretende dar a normas que están destinadas a proteger derechos legítimos de los consumidores y no apreciaciones infundadas y antojadizas en función de lograr provechos económicos ilegítimos.



Punta Arenas, seis de diciembre de dos mil doce.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia apelada, con excepción de los considerandos quinto, décimo noveno y vigésimo tercero, que se eliminan.

Y SE TIENE EN SU LUGAR Y ADEMÁS PRESENTE:

1.- EN CUANTO A LAS TACHAS:

1°. Que la parte denunciante, a fojas 118 y 121 deduce tachas en contra de los testigos Marcela Andrea Bravo Aguilera y Ángela Gabriela Montaña Inaio, en ambos los casos porque estima les afecta la causal de inhabilidad prevista por el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, pues refiere que de conformidad a las respuestas que dieron estos deponentes, concurre la causal de inhabilidad consistente en ser trabajador de la parte que los presenta.

Al respecto, Marcela Andrea Bravo Aguilera señaló que tiene un vínculo laboral con la denunciada, fundada en un contrato de trabajo indefinido, y Ángela Montaña Inaio dijo que la denunciada es su empleador.

2°. Que en los dos casos, la parte denunciada solicitó el rechazo de las tachas, por cuanto estimó que si bien ambas deponentes trabajan para la denunciada, por la misma razón son las que tienen conocimiento acerca de los hechos de que se trata.

3°. Que como puede observarse, las partes han controvertido acerca de la verificación o pertinencia de las causales de tacha invocadas por la denunciante. Al respecto, los testigos han señalado explícitamente que trabajan para la denunciada, quien es por tanto su empleadora, situación no discutida.

4°. Que para una correcta resolución de las tachas opuestas, debe ser analizada la controversia dando aplicación conjunta a las normas legales involucradas. Por un lado, es punto pacífico que ambas deponentes trabajan para la denunciada, por lo que, desde un punto de vista exclusivamente objetivo, evidentemente se configura a su respecto la causal de inhabilidad prevista por el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil.

5°. En esta clase de juicios, conforme al artículo 14 de la ley 18,287, efectivamente la prueba debe apreciarse o valorarse conforme a las reglas de la sana crítica, debiendo el tribunal expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas, o técnicas en cuya virtud les asigne valor a las pruebas o las desestime. De este modo, se ha de tener en consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del juicio, de manera tal que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador, como lo ordena la norma citada.

Sin embargo, como se ha resuelto, la valoración de la prueba acorde a las reglas de la sana crítica no implica de suyo un rechazo a la posibilidad de tachas. En efecto, el hecho de que en esta clase de procedimiento no sean aplicables las normas de valoración de la prueba legal o tasada, no implica, necesariamente, la imposibilidad de deducir

~=:~T~" Af10.

cuestionamientos o inhabilidades en contra de los testigos. En efecto, u establecer y considerar el sistema probatorio conforme al cual la prueba debe apreciarse o valorarse, en este caso como se dijo, la sana crítica, y cosa diversa es determinar cuáles son las cuestiones accesorias al juicio que requieren un especial pronunciamiento del Tribunal, que pueden ser planteados en el juicio. Para dilucidar estas materias, debe analizarse en forma particular toda la normativa aplicable a la especie, de un modo coherente e integrador. Es así como del artículo 50 letra C inciso 2° de la ley 19,496, se extraen las reglas pertinentes acerca de la presentación, examen, y tachas de los testigos. Existe así una norma expresa en la materia, que permite la presentación de tachas en el procedimiento de la ley 19.496, razón por la cual no existe razón alguna para desechar de inmediato esta clase de incidentes y por el contrario, corresponde resolverlos conforme a sus fundamentos de fondo.

En la especie, tratándose de normativa plenamente aplicable, y encontrándose acreditado que las testigos referidas son trabajadoras de la persona jurídica que exige su testimonio, siendo contestes las partes sobre el mencionado tópico, se dan plenamente los supuestos objetivos del N° 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, razón por la cual las tachas presentadas han de ser acogidas.

EN CUANTO AL FONDO:

EN LO INFRACCIONAL:

6°: Que con el mérito de los elementos de convicción presentados por las partes, especialmente en relación a la testimonial consistente en los dichos de Alicia Alejandra Moya Caro y de Yeniffer Edith Toledo Toledo -esta última testigo presencial de los hechos-, apreciada junto a las copias de reclamos y de las respectivas respuestas de fojas 1 y siguientes y 80, 87 Y 97 Y siguientes y fotografías 93 y siguientes, es posible tener por establecido que, con fecha 21 de agosto de 2011, John Anguita Carrizo ingresó al establecimiento comercial de propiedad de la denunciada, y en esas circunstancias, y merced a una información poco veraz e inoportuna, no se respetó a su respecto la promoción de arriendo de películas de 2X1, que se publicitaba en una vitrina de entrada del local, y que no excluía el formato Blu-Ray, pretendido por el cliente antes mencionado, lo cual le causó menoscabo.

En consecuencia, tratándose de pruebas producidas en forma legal, sin que se encuentren válidamente contradichas por otras en contrario, se estima acreditado que la denunciada ha infringido lo establecido al efecto por la ley de protección al consumidor, en lo que toca a su derecho básico de disponer de información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, condiciones de contratación, y otras características relevantes de los mismos. afectando así los derechos que dicha normativa establece en su artículo 3 letra b), resultando también vulnerado el artículo 23 inciso 1° de la misma ley, que sanciona a quienes cometen infracción, tratándose de un proveedor, cuando en la

Celso C...

CONFORME CON EL ORIGINAL QUE SE HA TENIDO A LA VISTA  
13 JUN 2013  
Pta. Arenas, de de 2013  
BOCALDO

venta de un bien o en la prestación de un servicio, se actúa con negligencia ~~causando~~ BOCALDO menoscabo -en lo pertinente- por fallas o deficiencias en la calidad, cantidad y procedencia del respectivo bien o servicio, norma que debe ser analizada en conjunto con el artículo 35 de la mencionada ley, disposición que, a su vez, establece la obligación de informar al consumidor en forma correcta, sobre las bases de toda promoción u oferta.

Finalmente, en cuanto a la sanción a aplicar, de acuerdo ~ lo establecido por el artículo 24 de la ley 19,496, no señalándose por la ley una sanción diferente, siendo sólo facultativo para el afectado actuar como lo propone el artículo 35, amparándole, en su calidad de consumidor los derechos estatuidos por los artículos 3 letra b) y 23 inciso 1° de la ley respectiva, corresponde aplicar a la parte denunciada una multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales. Atendida la cuantía de las especies de que se trata, y las circunstancias de hecho del caso, se estima pertinente y adecuada la aplicación de una multa de 2 Unidades Tributarias Mensuales.

EN LO CIVIL:

7: Que a fojas 35, la parte del consumidor afectado, John Anguita Carrizo, ha presentado una demanda civil en contra de la denunciada, fundado en la normativa que se cita en el considerando que antecede, y señalando principalmente y en síntesis, que ha sufrido daño a causa de la infracción cometida por la demandada. Asimismo, es su deber reparar e indemnizar en forma adecuada y oportuna, los daños morales sufridos en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor. En este caso se trata exclusivamente del daño moral, consistente en las molestias ocasionadas, las pérdidas de tiempo, el engaño y los malos ratos pasados.

En esta situación, si bien consta de los antecedentes que la parte apelante es sólo la denunciante SERNAC, y no el actor civil, no es menos cierto que, conforme al artículo 35 de la ley 18.287, el tribunal de alzada puede pronunciarse sobre cualquier decisión de la sentencia de primera instancia, aunque en el recurso no se hubiere solicitado su revisión. En el caso que se trata, habiendo sido revocada la decisión infraccional, y correspondiendo por tanto ahora sancionar a la parte denunciada, resurge la plausibilidad de la demanda civil presentada por el consumidor afectado, tratándose de una decisión del fallo sobre la cual esta Corte emitirá un nuevo pronunciamiento, de acuerdo a la norma legal referida.

Al respecto, existiendo una relación de causa a efecto entre los actos atribuidos al demandado, y las molestias sufridas por el consumidor, corresponde acceder a la demanda civil presentada, por haber infringido la denunciada la normativa de la ley 19.496. En este contexto, el daño causado debe ser reparado, y conforme al artículo 3 letra e) de la misma ley, se deben considerar los daños morales que procedan.

8º: Que en lo que respecta este punto, con las pruebas rendidas, se han establecido suficientemente los presupuestos para la procedencia de la indemnización

...  
~ ~ ~

Celso C...

158

CONFORME CON EL ORI-IN.c.  
QUE SE HA TENIDO A LA VISI

Pta. Arenas, 13 de ... de ...

[Handwritten signature and stamp]

civil. Se solicitan por el actor \$500.000, como perjuicio por el daño extra patrimonial por las molestias ocasionadas, pérdidas de tiempo, por el engaño y malos r tos pas'ini8S TAR1 Q ABOGADO Encontrándose acreditadas las consecuencias sufridas por el actor como consecuencia/O" de la falta de cumplimiento de la parte denunciada en relación a lo ofrecido, y teniendo nuevamente presente el mérito de la prueba del juicio, especialmente la testimonial de la demandante, siendo además presumible que una acción como la reclamada cause efectivamente una aflicción o menoscabo en el consumidor afectado, así como del propio mérito de la prueba confesional de la parte demandada, que en lo medular reconoce los hechos argüidos por el actor, el daño moral causado se tiene por acreditado, y supone la correspondiente indemnización. Al efecto, resulta difícil medir en términos monetarios los sentimientos de menoscabo causados por situaciones como la presente. Sin embargo, con el mérito de la las pruebas rendidas, y teniendo presente la entidad de los eventos de que se trata y las circunstancias personales del afectado, hacen para esta Corte plausible estimar, en forma prudencial, el menoscabo y aflicción comprendidos en el daño moral, en la suma única y total de \$100.000, monto al que ascenderá la indemnización civil.

y visto, además, lo dispuesto en los artículos 24 y 56 de la ley 19.496 y 32 Y siguientes de la ley 18.287, **SE REVOCA** la sentencia apelada de 16 agosto de 2012, escrita a fojas 124 y siguientes, y en su lugar se declara:

1.- **EN CUANTO A TACHAS:** Que se acogen las tachas deducidas por la parte denunciante a fojas 118 y 121, en contra de las testigos Marcela Andrea Bravo Aguilera y Ángela Gabriela Montaña linao,

11.- **EN LO INFRACCIONAL:** Que se condena la parte de la empresa Comercializadora BB Limitada, o BLOCKBUSTER, Rut 78830080-8, como autor de infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y 23 inciso 1° de la ley 19.496, por no otorgar información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, y por actuar con negligencia en la venta de bienes o prestación de servicios, causando menoscabo al consumidor, al pago de una multa ascendente a 2 Unidades Tributarias Mensuales, suma que deberá enterar dentro de los cinco primeros días contados desde la fecha que el presente fallo quede ejecutoriado.

111.**EN LO CIVIL,** que se acoge la demanda civil presentada por John Anguita Carrizo, sólo en cuanto se condena a la parte demandada al pago de la suma única y total de \$100.000 (cien mil pesos), a la parte demandante, por concepto del daño moral sufrido, suma que se reajustará en la variación experimentada por el índice de precios al consumidor (IPC) determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas o el organismo que lo remplace, entre la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada y la de su pago efectivo y más el interés corriente para operaciones reajustables desde que el demandado se constituya en mora.

IV.- Se condena al denunciado y demandado civil, Comercializadora SS Limitada o SLOCKSUSTER, al pago de las costas de la causa.

Se deja constancia que no firma la Ministra Sra. Ortiz, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo, por encontrarse haciendo uso de la licencia médica

V Regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro suplente Sr. Rojas.

Rol Ingreso Corte 182-2012.

REGISTRO DE SENTENCIAS  
0, ENE. 2013  
REGI~~ON~~. DE MAGALLANES

DICTADA POR LOS MINISTROS TITULARES, DOÑA BEATRIZ ORTIZ ACEITUNO, DON ANER PADILLA BUZADA Y EL MINISTRO SUPLENTE, DON GONZALO ROJAS. AUTORIZA DON CLAUDIO NECULMÁN MUÑOZ SECRETARIO TITULAR.

CONFORME CC  
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA  
13 JUN 2013  
Pta. Arenas, de de 2013  
SECRETARIO ABORRADO