

Calama dieciséis de octubre de dos mil doce.

Vistos:

Se ha iniciado este juicio con la denuncia por Infracción a la Ley que Protege los Derechos de los Consumidores interpuesta por don Eslayne Alberto Portilla Miranda, chileno, pensionado, domiciliado en Arauco N° 1786 Villa Gabriela Mistral de Calama en contra de Ripley Store Ltda., representada por don Alex Montenegro ambos domiciliados Balmaceda N° 3242 de Calama.

A fojas 19, comparece el denunciado y demandado oponiendo excepciones,

A fojas 30 ss., se realiza el comparendo de estilo. La parte denunciante y demandante acompañó los siguientes documentos: Estado de Cuentas del avance mal cobrado; repactación de deuda y convenio de pago; respuesta de Ripley y reconocimiento de error; respuesta de Ripley por cobros realizados; respuesta de Banco Paris por rechazo de préstamo.

A fojas 42 aparece escrito de téngase presente de la denunciada,

A fojas 45 rola informe comercial Platinum de Equifax del actor.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, don Eslayne Alberto Portilla Miranda presente en su denuncia y demanda civil que los hechos habrían consistido en que el demandante hizo un reclamo en contra de Tiendas Ripky Store por cobros adicionales por un avance en efectivo, no obstante haber realizado repactación de este. Se envía a la denunciada y demandada el mencionado reclamo a Santiago sin recibir respuestas durante más de tres meses, luego presenta demanda ante el Semac, enviado la demandada respuesta, admitiendo que habían cometido un error. Luego el mes de diciembre la demandante solicita un crédito en Banco Paris informándole que tenía antecedentes comerciales con Tiendas Ripley, no obstante estar al día en sus cuentas, perjudicando así su situación comercial.

SEGUNDO: Que, el denunciado y demandado ha sostenido, de fojas 19 en adelante en su minuta de contestación acompañada a la audiencia respectiva lo siguiente: 1.- Falta de legitimación pasiva, toda vez que la empresa responsable de la eventual infracción correspondería a una sociedad denominada CAR S.A.; ~-idad fin ciera c a perso~} 1

jurídica distinta de la denunciada y demandada. 2.- En subsidio, alega la incompetencia absoluta del tribunal en atención que la materia objeto de juicio no corresponde a las materias reguladas por la ley 19.496, más bien se trataría de materias propias de la ley 19.628; 3.- Luego, en subsidio argumenta ausencia de Infracción, toda vez que lo cobrado corresponde a la diferencia existente entre el valor de emisión y remisión del documento denominado estado de cuenta. 4.- Finalmente y en subsidio, solicita rebaja de multas regulándolas en el mínimo legal.

TERCERO: Que, para acreditar los hechos de la denuncia y demanda se acompañaron los siguientes documentos: Copia de reconocimiento de deuda y repactacion de fecha 5 de septiembre de 2011; análisis de reclamo efectuado por CAR S.A (16 a 18) y además consta Informe Comercial Platinum de la actora a fojas 45 ss. La querellada acompaña testimonial de Alex Rodrigo Montenegro Torres y documental de fojas 16 a 18.

CUARTO: Que, los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el art.14 de la ley 18.0287, aplicable a estos autos conforme 10 dispone el art.50 B) de la Ley 19.496, permiten a este tribunal concluir: a) Que efectivamente el actor tenía una deuda en favor de la querellada Ripley Store; b) Que dicha deuda fue repactada oportunamente y no obstante ello se informó de la deuda al boletín comercial; c) Que dicha equivocación ha sido reconocida por la querellada mediante los documentos acompañados y no objetados de fojas 9 y 10 y en consecuencia plenamente probada en estos autos; d) De la misma forma se ha establecido que la infracción fue cometida por la propia querellada y no por un tercero como sostiene la defensa; a ello debemos sumar la documentación de fojas 1 a 7 y el boletín comercial que rola a fojas 48, instrumento publico que da cuenta que la información fue remitida por Ripley.

El tribunal estima ser absolutamente competente para conocer la presente infracción toda vez que un hecho puede ser a la vez constitutivo de diferentes infracciones a la ley que puede dar competencia a diferentes tribunales. En lo que se relaciona con este tribunal, este se abocara al conocimiento del presente asunto en la medida de su competencia; sin perjuicio de las demás que pudieran existir. Que conforme a la prueba reseñada, efectivamente se produjo un error producto del actuar negligente de la querellada y demandada TIENDAS RIPLEY STORE LIMITADA; y ello produjo como consecuencia daño en la situación financiera de la denunciante, toda vez que se le privó del acceso a crédito por existir una situación comercial irregular atribuible a ~~ cometida por Tiendas Ripley Store Limitada. (Fojas 11 de autos). La declaración (Stig'o de fojas 31



ES COPT:1~sl/ ORIGINAL

de autos, no hace sino reafirmar lo expuesto por el denunciado en cuanto a la existencia del hecho, aunque agrega otras circunstancias no relevantes para la resolución del asunto.

QUINTO: Que, la conclusión arribada precedentemente se justifica porque la prueba del actor es lo suficientemente precisa respecto de la falta cometida por la denunciada; se ha aportado prueba tanto de la existencia del hecho, cuanto de los efectos del mismo y por otro lado, no se ha presentado ningún medio probatorio que demuestre lo contrario. Especial elemento de convicción ha resultado para el tribunal la confesión extrajudicial de fojas 9 y 10 que se considerará plena prueba para todos los efectos legales. Por estas razones se acogerán las pretensiones de la actora porque el tribunal entiende que existió una negligencia susceptible de ser sancionada por medio de la Ley N° 19.496.

SEXTO: Que, de esta forma el tribunal hará lugar a las pretensiones de la demandante en este acápite, toda vez que los hechos relatados por la actora guardan concordancia con la realidad y tienen relación de causalidad con los hechos denunciados. De esta forma se aplicará una multa ascendente a 35 UT: mensuales que deberá pagar la denunciada RIPLEY STORE LIMITADA.

En cuanto a lo civil:

SEPTIMO: Que, se ha presentado demanda civil por don Eslayne Portilla Miranda en contra de RIPLEY STORE LIMITADA, solicitando el pago de una suma de \$5.000.000, por concepto de daño emergente y moral o la suma que US., estime ajustada a derecho. Funda su demanda en que la infracción del demandado, en su negligencia produjo un daño en su situación personal y financiera (antecedentes comerciales). En la persona de la actora, en la con los resultados nocivos consecuentes.

OCTAVO: Que, contestando la demanda se ha solicitado su rechazo dado que en el presente caso no se dan las hipótesis que señala la ley; negando en primer término los hechos alegados por la actora ya que carecen de acreditación, y por economía procesal reproduce las excepciones esgrimidas en todas sus partes, en lo relativo a la indemnización de perjuicios solicita su rechazo ya que la razón de el rechazo al crédito de la actora no se debe a una falta cometida por RIPLEY STORE LIMITADA; más bien se debe a la morosidad de la actora no imputable a la demandada, en subsidio, solicita la rebaja de los montos demandados ya que el actor se ha expuesto imprudentemente al daño.

NOVENO: Que, al haberse acreditado la responsabilidad infracción: l . unal dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad: ct: i; Jiftº., vez e en estos autos se a.

1-
2-
3-
4-
5-
6-
7-
8-
9-
10-

1-
2-
3-
4-
5-
6-
7-
8-
9-
10-

(S. COPIA) f-El t-S l ORIGINAL

establecido la existencia de daño derivados del incumplimiento del proveedor; y por lo demás, parece muy difícil que ello pueda rebatirse, atendidas las circunstancias de autos, donde se ha probado claramente que de no haber mediado la equivocación efectuada por RIPLEY STORE LIMITADA la actora podría acceder a créditos.

No se dará lugar a lo solicitado por concepto de daño material toda vez que el mismo no fue establecido en estos autos por los medios de prueba legal; sin embargo si se accederá a lo demandado por concepto de daño moral por el actor, toda vez que el mismo ha existido. No puede ser indiferente para nadie el encontrarse cuestionado en su integridad financiera y moral por la equivocación de un tercero.

DECIMO: Se condenara en costas a la demandada por haber sido totalmente vencida en estos autos.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; 3º letra d), 4º, arto23 de la ley 19.496 y articulo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:

1.- Que se hace lugar a la acción infraccional y en consecuencia se condena a RIPLEY STORE LIMITADA, al pago de una multa ascendente a 35 UTM por haber infringido el artículo 23 de la ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

II.- Se condena a Ripley Store Ltda., al pago de \$ 2.500.000. Por concepto de daño moral; no se accederá a lo demandado por daño material. Dichas swnas deberán incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

III.- Se condena en costas a la demandada.

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su...

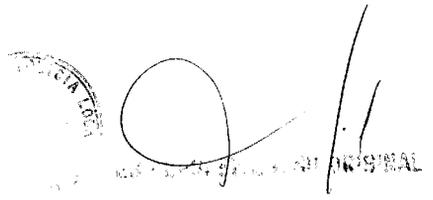
ad
el...
!(J-
N~SGC-8,-na
~
~
~

ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Rol N° 38.521.

Dictada por Manuel Pimentel Mena, Juez de Policía local de Cañama.

Autoriza Makarena Terrazas Cabreja, Secretaria Abogado.

A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text "POLICIA LOCAL" at the top and "MUNICIPAL" at the bottom. The signature is a cursive script that starts with a large loop and ends with a long horizontal stroke.

M. V. 7/10

**CORTE DE APELACIONES
ANTOFAGASTA**

Antofagasta, a dieciséis de mayo de dos mil trece.

VISTOS:

Se reproduce la **sentencia** en alzada, previa eliminación de sus considerandos cuarto, **quinto**, sexto, noveno y décimo.

y SE TIENE ADEMÁS PRESENTE:

PRIMERO: Que el actor ha fundado la querella infraccional y su demanda civil en una eventual infracción a la ley 19.496, sobre protección de derechos del consumidor, en que habría realizado una repactación de la deuda que mantenía con tiendas Ripley, pues además le cobraron un avance. Reclamó de esa situación y lo derivaron a Santiago, sin recibir respuesta durante tres meses, para finalmente indicarle que se habían equivocado. En diciembre pidió un crédito en el Banco Paris y le informaron que tenía antecedentes comerciales en Ripley, no obstante que estaba al día en sus cuentas pero ellos igual lo informaron a Dicom, perjudicando su situación comercial.

En lo que dice relación con la demanda civil la funda en que haber sido perjudicado en sus antecedentes comerciales, inhabilitándolo de realizar trámites en otras instituciones financieras o comerciales.

SEGUNDO: Que la demandada, en primer término, alegó su falta de legitimidad pasiva, sobre la base que la persona jurídica que mantiene un contrato de crédito renovable es la sociedad denominada Car S.A., entidad financiera no bancaria emisora de tarjetas de crédito.

Basta para rechazar la alegación indicar que frente al cliente, como aparece de manifiesto en con la documental de fs. 1 y siguiente, la única entidad actuante es la demandada Tiendas Ripley Limitada. No sólo emite los estados de pago, sino informó de las dudas sobre la cuenta, se hizo cargo de las reclamaciones del cliente e informó al crédito como moroso a Dicom.

Incluso, al momento de efectuarse la repactación del



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

crédito, si bien se hace mención de la empresa Car S.A., lo cierto es que el documento en cuestión hace expresa mención en su encabezado, a la empresa Ripley.

Luego, no cabe duda alguna que el prestador de servicio es, precisamente, la demandada, no siendo óbice que también intervenga otra persona jurídica, particularmente para efecto de administración de su sistema crediticio.

TERCERO: Que, en segundo lugar, la demandada alegó la incompetencia del tribunal aduciendo que el juicio versa sobre la información de una deuda a servicios de información comercial, lo que se encontraría amparado por una legislación específica: la ley N° 19.628, que regula un procedimiento en casos relativos a la comunicación y tratamiento de datos personales.

También debe desestimarse esta petición. Se trata de una demanda basada en un eventual incumplimiento de los deberes del prestador de un servicio con un consumidor y, por consiguiente, típicamente regulada por la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

CUARTO: Que no ha existido controversia en estos autos sobre la efectividad que con fecha 5 de septiembre del año 2011 el actor repectó la deuda que mantenía para con la demandada.

Tampoco que, no obstante lo anterior, se efectuó un cobro correspondiente a un súper avance, señalando el estado de cuenta del actor emitido por Ripley que éste ascendía a la suma de \$32.349.-

Además, con los documentos de fojas 9 y 10, enanades de la Subgerente de Calidad y Servicio al Cliente de Ripley, puede acreditarse que la empresa demandada asumió que por un error del sistema quedó un saldo vigente de una repectación anterior, que era necesario regularizar y que por ello desfasó el cuadro de pagos del demandante, retrasándolo a partir del día 30 de marzo del año 2012.

QUINTO: Que la demandada al contestar indicó, no obstante lo ya señalado, que no existió cobro excesivo ni injustificado, pues en la carola octubre la suma a pagar

70 OCTUBRE 2012 SU ORIGINAL

corresponde al monto de la repactación, eliminándose del súper avance la suma de \$10.333. - en lo que se indica como pago anticipado, al tiempo que el saldo entre uno y otro corresponde a una compra que el actor efectuó el mismo día del refinanciamiento en la tienda, a crédito, por la suma de \$55.737.-, según boleta N° 023277, en tres cuotas de \$18.579.- cada una. Añadió que la diferencia de \$3 437.-, correspondería al valor de emisión y remisión del documento denominado Estado de Cuenta al domicilio del actor.

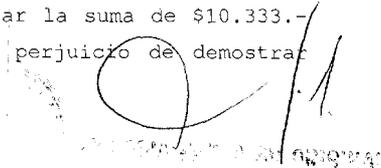
Debe indicarse que la demandante no acompañó la boleta a la que hace referencia, ni alguna aceptación de cargo u otro documento que típicamente da cuenta de este tipo de operaciones.

Al efecto, sólo acompañó, a fojas 10, lo que denomina Análisis del Reclamo del Cliente, efectuado por la propia empresa y en la que se da cuenta de los cálculos señalados en la contestación.

Además, al efecto, hizo absolver posiciones al demandante, quien a la pregunta de si era efectivo que adquirió un producto el mismo día en que firmó el reconocimiento de deuda por la suma de \$55.737. - en tres cuotas de \$18.579.- respondió que era efectivo, que había sacado algunas cosas.

Por lo pronto debe indicarse que el estado de cuenta de los meses de octubre, noviembre y diciembre, acompañados a fojas 1, 4 Y 5 respectivamente, no informan de ninguna operación por el monto de \$55.737.-. A su turno, estos tres estados de cuenta sí contienen el cargo, además del referido a la suma reprogramada, de la cantidad de \$32.349.-, correspondientes a las cuotas 21, 22 Y 23 de un total de 24, por concepto de un súper avance de \$500.000.-

Luego, la alegación de la demandada en orden a que la suma de \$32.349.- correspondería a una venta en tres cuotas, más un cargo por el valor de emisión y remisión del estado de cuenta al domicilio del actor ascendente a la suma de \$3.437.-, a lo que se debiera restar la suma de \$10.333.- por concepto de pago anticipado, sin perjuicio de demostrar

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The signature is cursive and appears to be 'M. J. ...'. The stamp is partially obscured by the signature and contains some illegible text.

claramente un error man:éfies:o en el estado de cuenta en la medida que el mismo informa rubros absolutamente distintos, lo cierto es que podría justificar sólo la suma cobrada en el estado de octubre, pero en ningún caso los de noviembre y diciembre que mantienen el cobro de la suma de \$32.349. - por cuota del súper avance, pero no descuentan suma alguna por concepto de pago anticipado, do lo que sigue qce aún asumiendo la efectividad de los dichos de la demandada, en los ostaaos de cuenta de noviembre y diciembre del año 2.012 se habría cobrado en exceso la suma de \$10.333.-. Sin perjuicio de lo anterior, lo cierto es que la demandada no demostró la efectividad que el actor haya realizado la compraventa por la suma de \$55.737.- pues, por lo pronto, la misma no fue incluida en los estados do pago y, como se sindicó, no existe documento alguno qJe la acreai te, salvedad del ya señalado análisis del reclamo efectuado Dor el cliente que por su naturaleza carece de todo m-rito probatorio.

No alcera lo anterior el que el actor respondiera afirmativamente a una de las posiciones en que se le indicaba si había adquirido un producto por dicho mon:o, pues apreciada la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, resulta evidente que su respuesta dice relación con haber empleado la tarjeta desde la fecha de la repactación, mas no co- ~a operación específica a que alude la demandada.

SEXTO: Que también debe establecerse como hecho de la eaJsa que la demancada, no obstante el error cometido en los estados de cuenta del actor, incluyendo indebidamente las cuotas del denominado súper avance, lo que motivó que prorrogara el pago hasta el mes de marzo de 2.012, inforrró al deudor como **moroso en los sistemas** de antecedentes **comerciales**.

Debe indicarse que no se está refiriendo a la deuda que hace mención e-- informe emitido por Dicom de fojas 45, pces el mismo dice relación con una deuda del actor para con la empresa Ripley cuya fecna de vencimiento es el 30 de abril del año 2.012, esto es, con posterioridad a los problemas suscitados con los estados de cuenta del actor fecna a

n
ES C~ll A SU ORIGINAL

**CORTE DE APELACIONES
ANTOFAGASTA**

la que la empresa postergó el pago de su crédito.

En efecto, como reconoció el testigo de la demandada Alex Montenegro Torres, Subgerente Financiero de la misma, al declarar a fojas 31 y siguientes, el actor fue informado a Dicom porque no cumplió con el pago de la cuota y aún no habiéndola cancelado, por el *solo* hecho *del* error en la emisión del estado de cuenta, Ripley lo sacó de Dicom.

Luego, **como se ve**, el propio testigo de la demandada, quien en ejercicio de sus funciones intervino directamente en el problema suscitado, reconoció que el actor, al no pagar las cuotas, en cuyo cálculo se había cometido un error, fue informado en un registro comercial de deudores morosos, no obstante que la propia empresa por el error incurrido había prorrogado el pago de las cuotas respectivas hasta el mes de marzo del año 7.012.

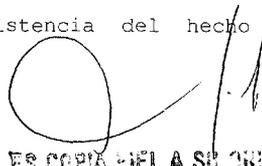
SEPTIMO: Que, recapitulando, se ha acreditado cometió un error en los estados de cuenta del deudor al incluir sumas que éste no estaba obligado al pago, como también, que habiéndole fijado una nueva fecha de vencimiento de las cuotas, precisamente por el error incurrido, lo informó como moroso, por un tiempo indeterminado a la empresa Dicom.

De este modo la demandada afectó el derecho del demandante a ser informado veraz y oportunamente sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, oondiciones de contratación y otras características relevantes del mismo, como también su seguridad en el cons'Jmo de un servicio.

Lo anterior configura la infracción prevista en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, pues la demandada en la prestación de un servicio, actuando con negligencia causó Jn menoscabo por las deficiencias en la calidad y seguridad del mismo.

OCTAVO: Que debiendo hacerse lugar a la denuncia se impondrá a la demandada la multa determinada por el señor juez de primera instancia en la medida que la misma parece condigna al hecho y sus circunstancias y la gravedad de la infracción.

NOVENO: Que acreditada la existencia del hecho



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

infraccional y la responsabilidad que en el mismo le cupo a la denunciada y demandada, se encuentra establecido el primer presupuesto procesal de la pretensión de la actora, esto es, que el fundamento de la acción civil obligue a juzgar las mismas conductas que constituyen la infracción a la ley del consumidor.

Por lo mismo, se encuentra acreditada la legitimación pasiva de la encartada para litigar respecto de esta acción.

DECIMO: Que, habiéndose establecido que la demandada procedió a cargar en los estados de cuenta del actor sumas impertinentes y que am:lc la evidencia de ello, y no obstante reprogramar el pago de las cuotas correspondientes por la misma razón, lo informé como deudor moroso por un tiempo indetcrminado en .cos sisLemas de información financiera, debe convenirsc que éste experimentó dolor, pesar y angustia a COnsecuenCla del hecno danoso, pues necesariamen-e se trata de la creación de una situación que de ordinario debe producir tales perniciosos efecLos y que a falta de prueba en contrario establecerse como hecho de la causa. Consecuente con ello se ha acreditado q:Je el actor sufrió dano moral a causa de ~a infracción atribuible a la demandada la que debe ser reparada por éste.

Conforme a lo señalado se regulará la indemnización por cste concepto la suma de \$1.000.000.-

UNDÉCIMO: Que, por el contrario, el actor :10 acreditó haber sufrido da-o emergente por estos hechos, el que hace consistir en haber sido inhabilitado para realizar trámites con otras institucion8s financieras o esLaolecimientos comerciales, pues el único antecedente para ello, la carta de fojas :1 que el jefe de calidad de servicio del Banco I'arís le dirigiera al actor rechazando una solicitud de crédito de consumo, no hacen Y'eferencia a estos hechos y particularmente a1 estar informado como deudor moroso en los registros pertinentes, sino a un endeudamiento excesivo y al incumplimiento de los parámetros de gesciér. de riesgo crédito y objetivos de endeudamiento empleados por el banco, :.



ES COPIA • TEL. A SU J DIINAL

dp! j

CORTE DE APELACIONES
ANTOFAGASTA

todo sin perjuicio de estimar que resulta por lo menos discutible estimar que la negativa de un banco a otorgar un crédito de consumo pueda constituir dano emsrgente.

DUODÉCIMO: Que la denunciada deberá pagar las costas de la parte infraccional desde que ha sido totalmente vencida y no ha tenido motivo plausible para litigar en la forma que lo hizo. En cuanto a la acción civil cada parte pagará sus costas, pues debe rechazarse la pretensión de la demandante de ser indemnizada por dano emergente.

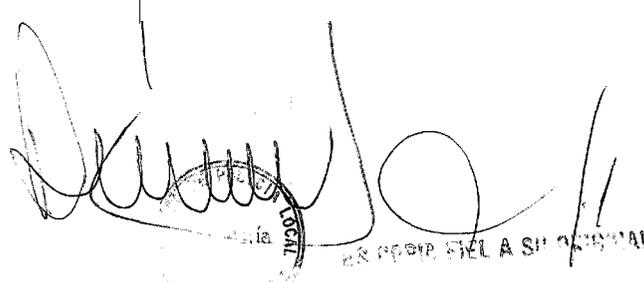
Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** en lo apelado la sentencia apelada de dieciséis de octubre del año dos mil doce, escrita a fojas 50 y siguientes, con declaración que se rebaja la suma fijada por concepto de dano moral a \$1.000.000.- (un millón de pesos) Y que la demandada deberá pagar las costas de la denuncia infraccional al tiempo que ambas partes pagarán las costas de la acción civil y del recurso.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 277-2012.

Redactada por el Ministro Dinko Franulic Cetinic.

REGISTRADO



F. 11.307

Pronunciada por la **Primera Sala**, co-stituida por los Ministros Sr. Enrique Alvarez Giralt, Sr. Oscar Claveria Guzmán y Sr. Dinko E'ranulic Cetinic. Autoriza el Secretario Subrogante Sr. Cristian Pérez Ibacache.



En Anl fagasta. a 7. de

dos

notiqué por el Estado Diario la **sentencia que antecede.**



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL