

suorata y uno.

En Victoria a 24 de julio de dos mil catorce

VISTOS:

Que la causa rol 2875-2013 fue incoada en virtud de denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios presentada por doña Regina Filomena Verdugo fernandez, dueña de casa con domicilio en calle Angamos n° 1444 de la ciudad de Victoria cédula nacional de identidad numero 4.993.474-2.. Con fecha 12 de agosto del año dos mil trece en virtud de las cuales se pone en conocimiento de este tribunal ,en lo principal denuncia y el primer otrosí demanda de indemnización de perjuicios por infracción de Ley n° 19.496, deducida en contra de la empresa ABC- DIN Distribuidora de Industrias nacionales S.A , rut 82.982.300- con domicilio en calle Pisagua número 1274 de la ciudad de Victoria. En el segundo otrosí : acompaña documentos . En el tercer Otrosí señala , patrocinio y poder.-

a fojas 9 y con fecha 20 de agosto de 2013 se dicta resolución teniendo por interpuesta denuncia por infracción Ley 19.496 citando a las partes a comparendo de estilo para el día 9 de septiembre del año dos mil trece de. Al primer otrosí : por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios , Traslado, al segundo : dese cuenta de los documentos. en el tercer Otrosí téngase presente.-

a fojas 29 y siguientes y con fecha nueve de septiembre de dos mil trece se lleva a efecto comparendo de estilo de contestación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil doña Regina Filomena Verdugo Fernández asistida por su abogado don Walter Melo Verdugo , y la parte denunciada y demandada civil la empresa denominada ABC DIN representada por su abogada doña Carolina Fica Ramírez

La parte denunciante y demandante civil ratifica en este acto en todas y cada unas de sus partes la denuncia y demanda civil que rola a fojas 4 de autos solicitando se dé lugar a ellas con costas.- CONSIDERANDO

1.-Que esta causa surge por denuncia y demanda civil indemnizatoria de perjuicios cuyo tenor es En lo principal señala la actora que los primeros días de julio del año 2013 de la empresa ABC DIN comenzaron a llamarla muchas veces al teléfono de su casa, cobrándole la primera cuota atrasada y morosa de una compra hecha a mi nombre el día 13 de abril del año 2013, que consistía en dos plamas de 32 pulgadas. Sostiene la actora que nunca realizo esa compra .- Luego ello se dirige a la tienda en comento a pedir una explicación , la cual no obstante varias visitas no se dio. Posteriormente es citada a la tienda para formalizar un reclamo en documento denominado Incidente n° 13599235. Luego de

cuarenta y dos

42.

aquello no tuve respuestas, hasta el 19 de julio , fecha en que me acerco al establecimiento donde me atiende una dependiente, quien de palabra me informa que el problema estaba solucionado ,lo cual no fue así por cuanto continuaron las llamadas por diferentes personas y en diferentes horario hasta fines de julio de ese año.-

Como fundamento legal entre otros de su denuncia infraccional cita el artículo 23 de la Ley 19.496.-

Posteriormente la actora interpone demanda civil de indemnización de perjuicios cuyo fundamento factico son los mismos que sostiene en su denuncia infraccional y que da por reproducidos los que constituyen la infracción contemplada en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496 .

Sostiene la actora que la infracción cometida por la demanda producto de su negligencia en la custodia, verificación y seguridad de sus antecedentes en el servicio y uso de su crédito le ha ocasionado perjuicios

- Perjuicios demandado.-

1.-daño directo la suma de ciento veinte mil de pesos (\$120.000)

2.-Daño moral.- Cinco millones de pesos (\$5.000.000), en atención a los daños configurados por las continuas molestias, materializadas en insistentes llamados telefónicos de cobranza a distintas horas, algunos de ellos con mala educación , además de todas las molestia y tiempo invertido en que aclarara este problema, alterando la convivencia de su hogar, sumado a ello la atención negligente descortés e indiferente de parte de dependientes de la demandada.-

En definitiva la actora solicita tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la demandada civil al pago de la suma de cinco millones con costas.-

El tribunal confiere traslado a la parte denunciada y demandada civil quien asistida por su abogado doña Carolina Fica Ramirez y mediante minuta escrita acompañada en el acto solicitando se tenga por acompañada como parte integrante de la audiencia viene en rechazar en todas y cada una de sus partes la denuncia y demanda civil por infracción a la Ley 19.496 con costas siendo argumentos de la contestación los siguientes.-

La demandada niega todo tipo de responsabilidad infraccional, asume que existió un inconveniente administrativo en el sistema computacional, reconociendo que en el

estado de cuenta de la actora apareció un cargo por valor de \$345.936 pesos con fecha 13 de abril de 2013, pagaderos en 12 cuotas, el primero con vencimiento el 05 de julio de 2013.- Agrega que dicha situación una vez denunciada fue subsanada por su parte dando origen al denominado incidente n°13599235 de 5 de julio del 2013. LO anterior con el fin de generar una nota de crédito, lo cual no genero ningún tipo de consecuencia en la cuenta de la actora, y que jamás se le imputo ni practico ningún cobro indebido, siendo tal cargo subsanado en pocos días. Agrega que con fecha 05 de julio de 2013 y según nota de crédito n871163939 en donde se da por finalizado el incidente antes referido.-

Sostiene que no se configuran las infracciones a la ley n° 19.496, especialmente las del artículo 3 letra d), del artículo 12, artículo 23, que además no se configura responsabilidad contravencional, culpa o negligencia.

Luego la demandada y denunciada contesta la demanda civil indemnizatoria de perjuicios solicitando sea rechazada con costas, por carecer de los fundamentos de hecho y de derecho, solicitando pare ello tener como fundamento de la misma lo expresado en la contestación de la denuncia infraccional lo que solicita tener por íntegramente reproducidos.-Sostiene que lo que corresponde es determinar si existió una infracción a la ley 19496, en el marco de una relación de consumo, y que no existirían ninguna clase de daños o perjuicios y que la acción no se puede fundamentar en una supuesta infracción.- Sostiene no existir infracción alguna a la ley 19.496 luego no puede existir responsabilidad alguna. Que no existió infracción al artículo 3° letra e, 12 o 23 de la ley en comento., que no exista el requisito culpa y daño necesario para configurar la responsabilidad civil y que tampoco existe relación de causalidad entre el eventual daño reclamado y la supuesta acción u omisión culpable.- Que tampoco existiría incumplimiento contractual o legal. En relación al daño reclamado esta parte sostiene que es la actora la encargada de acreditarlos, de tal manera que solicita se rechace la demanda de indemnización de perjuicios con costas.-

El tribunal tiene por contestada la denuncia infraccional y demanda civil como también las observaciones hechas a las contestaciones de la mismas.

El tribunal llama a las partes a conciliación, la cual no se produce.

A fojas 31 vuelta se fija como nuevo día y hora el cinco de julio del dos mil trece.-

A fojas 32 don Cristian Soto Cárcamo delega el poder en la abogado doña Roxana Angélica Saavedra Valdez. A lo cual y con fecha cinco de julio de dos mil trece el tribunal a fojas 32 vuelta lo tiene presente.-

El tribunal recibe la causa a prueba fijando como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos los siguientes puntos: 1.-Efectividad de que la parte denunciante y demandante efectuó compras en la casa comercial ABC DIN, sucursal Victoria, indicar fecha en que las efectuó., 2.-Efectividad si ABCDIN dio respuesta a la denunciante y demandante y que términos. 3.-Efectividad de que ABC DIN no dio solución a la consulta efectuada por la actora. 4.-Si dicha operación fue cargada a la cuenta de la denunciante y demandante.5.-Efectividad de qué ABC DIN dio solución a la actora en tiempo y forma .6.-Efectividad de haberse causado daño y perjuicios a la actora, naturaleza y monto de estos.

PRUEBA TESTIFICAL DE LA PARTE DENUNCIANTE Y DEMANDANTE.-

Declara doña Eliana del Carmen Carrasco Villalobos , con domicilio en calle Carrera numero 865 de Victoria , quien previamente juramentado declara : Al punto primero Expresa que no es efectivo, ella no compro, Al Punto Dos : no declara. Al punto tres, declara creer que no ha dado solución. Al ser repreguntada acerca de como sabe, la testigo declara que la actora le conto el problema, que ella no ocupaba la tarjeta y por tanto no había sacado esas cosas.-Repreguntada sobre si ABCDIN le habría dado respuesta o no a la actora , la testigo responde que sí, Al punto cuarto, declara que sí, dicha compra fue cargada a la cuenta de la actora y lo sabe porque ella se lo comento , que le estaban cobrando algo que no había adquirido, se puso muy nerviosa , no dormía por las noches, se enfermó .-Contrainterrogada sobre si sabe el monto que se habría imputado a la actora . Responde que fueron dos plasmas pero no sabe su valor.-AL punto cinco no declara.- Al punto seis. Declara enfermedades porque la actora se comenzó a preocupar, no dormía bien por las noches, tenia reflujo, abstinencia urinaria , hasta su corazón sentía malestar por el hecho de que le estaban cobrando el valor de especies cargadas a su cuenta. NO podría señalar los montos por los daños y perjuicios sufridos por la actora.- Todo lo anterior lo sabe la testigo porque la actora se lo comento.-

Comparece el testigo don Roberto Enrique Leonelli Pinilla, domiciliado en Pasaje Las Violetas n° 81 de Victoria.-Al Punto primer declara que no es efectivo que la actora haya hecho compras en ABC DIN en Victoria, y que a principios del mes de julio de 2013 , a la actora la comienzan a llamar por teléfono por una compra que había efectuado en dicha tienda que se ubica en calle Pisagua, y esa compra e hizo según la tienda el 13 de abril de 2013, dos plasmas de 32 pulgadas y lo sabe porque son amigos con la actora desde hace mucho tiempo. Por ello la actora presentó un reclamo y la tienda insistió en que estaba debiendo, por ello a ella se le deteriora su salud, esta con stress, crisis de pánico, alza de presión arterial, reflujos.Al Punto dos La tienda ABCDIN no dio respuesta porque seguían insistiendo, Al ser contrainterrogado sobre cual es la situación actual de la actora, y si a

esa fecha se le sigue imputando los montos por los plasmas declara que no sabe.-Al punto tercero declara que no sabe si la tienda a la fecha le ha dado solución, Al punto cuarto se remite a lo declarado en el punto uno. Al punto quinto , declara que no sabe.-Al punto sexto, se remite a lo declarado en el punto uno y que no podría señalar algún monto respecto de los daños y perjuicios.-Contrainterrogada sobre si sabe si la actora ha tenido que tomar medicamentos , responde que si y le consta porque ha visto los medicamentos y que dicho medicamentos que desconoce su nombre son para la presión , depresión y reflujo.-

Declara la testigo doña Flor Quijada Barrera , con domicilio en calle Las Violetas n° 81 de Victoria. Al punto primero declara señala que la actora hace 4 años que no realiza compras en ABCDIN, lo que sabe es que le están cobrando unos plasmas que nunca adquirio, y que segun ella esa compra se hizo en abril del 2013 y en julio del mismo año le llevo cobranza por dicho concepto.-, lo sabe porque son amigas hace 50 años.-Al punto dos: declara que la tienda no le dio ninguna respuesta al contrario la están obligando a pagar , Contrainterrogada si sabe si la empresa continua realizando cobranzas a la actora, a lo que responde que le dieron un plazo para pagar, pero que no sabe si en este momento le están cobrando.-y que no sabe si la actora ha efectuado algún pago.-Al punto tres no declara, Al cuarto : si y lo sabe porque la actora se lo señalo.-Al punto quinto : La tienda no dio la solución y agrega que a la fecha las cobranzas continúan en la casa de la actora.- Agrega que ignora si ABCDIN anuló el cargo imputado a la cuenta de la actora.-Al punto sexto: declara que esta preocupada por este problema, su presión alta , esta con tratamiento para ello y sistema nervioso, no duerme bien en las noches, está con mucho stres ,es hipertensa, se ha agudizado la esofaguitis ,pero no puede precisar el monto de los daños o perjuicios , Señala que esas enfermedades existían antes de este problema , pero que se han aumentado con esto.-

Declara doña Elsa Diaz Fernández, con domicilio en calle Gorostiaga 1151 de Victoria: AL punto primero declara que la actora no ha efectuado compras en ABCDIN, es conocida de ella de toda la vida y por comentarios que ella le hizo sabe su situación, y los llamados que le hacian, dicha situación se genero en abril del 2013 y los cobros en julio del mismo año.-Al punto segundo: Le dio respuesta en el sentido que la tienda con todos los reclamos de la actora la cuenta habría quedado saldada y ello lo sabe por que la actora se lo comento. Al punto tercero no declara. Al punto Cuarto; si la tienda ABC DIN cargo dicha compra a la cuenta de la actora. AL punto quinto La tienda le comunico que estaba libre y que no debía nada fue después de 25 días mas o menos. AL punto sexto declara que la actora tiene su salud muy afectada, con reflujo, nerviosa con una hernia, se le altero su presión incontinencia urinaria por los malos ratos es hipertensa, a su juicio los daños y perjuicios ascienden a unos 15 o 20 millones de pesos.. agrega que la actora ha tenido

que ir al médico a raíz de este problema mas cierto endeudamiento , todo ello porque vio el certificado médico.-

La parte querellada y demandada no rinde prueba testifical.-

PRUEBA DOCUMENTAL DE LA PARTE DENUNCIANTE Y DEMANDANTE.-

La actora acompaña en parte de prueba y con citación de la contraria los siguientes documentos.1.-Documentos rolantes a fojas 1, 2 y 3, que es copia de incidente de reclamo n°13599235, copia tarjeta a nombre de la actora de ABC DIN, y copia de cédula de identidad de la actora.

2.- acompaña certificado médico del doctor Fernando Vallejos C.- que contiene diagnostico de enfermedades asentadas a posterior de los hechos de esta causa, El tribunal los tiene por acompañados bajo los apercibimientos legales

PRUEBA DOCUMENTAL DE LAPARTE DENUNCIADA Y DEMANDADA.

Esta parte acompaña en parte de prueba y con citación los siguientes documentos

1.- Detalle de estado de cuenta de doña Regina Verdugo Fernández, de los meses junio y julio del 2013, constando en el mes de julio mediante nota de crédito n°871163939, se procede a reversar y dejar sin efecto el monto imputado a su cuenta por concepto de compra efectuada con cargo a su tarjeta ABCDIN, se hace presente que el monto cancelado fue de #345.936. 2.- Copia simple de detalle de facturación correspondiente a la actora en donde consta el estado del monto reversado a la actora, con citación.-

El tribunal tiene por acompañados los documentos en la forma solicitada.-

La actora solicita se oficie a ABC DIN para que informe todos los antecedentes de la empresa de cobranza que actuó en contra de la misma.-El tribunal queda en resolver las peticiones.-

A fojas 34 vuelta el tribunal dispone oficiar a la demandada para que informe todos los antecedentes de la empresa de cobranza que actuó en contra de la actora o en su defecto se informe si dichas gestiones las realizo la demandada.-

A fojas 38 se acompaña respuesta oficio 1290-2104, de parte de la demandada.-

Que el sistema de la sana crítica implica que el juez debe ajustarse a los imperativos dados, de tipo personal, como lo son, la lógica, la experiencia, el buen sentido y la prudencia y debe expresar el raciocinio lógico efectuado y el porque del mismo en la valoración de la prueba ofrecida y rendida.-

De los hechos relacionados, pruebas ponderadas se colige mas allá de toda duda razonable las siguientes conclusiones.-

1.-Que la actora siendo cliente de la demandada y denunciada empresa ABC DIN, no realizo la compra que es materia de estos autos.2.-Que según los dichos de defensa de la empresa ABC DIN, que de manera expresa reconoce que en el sistema computacional apareció en el estado d cuenta de la actora de fecha 13 de abril de 20013 un cargo por concepto de \$345.936 pesos, pagaderos en 12 cuotas cuyo primer vencimiento era el día 05 de julio de 2013.-3.- Que lo anterior genero el denominado incidente n° 13599235 de 05 de julio de 2013.- 4, Que según rola documento de fojas 26 no indubitado, con fecha 21 de julio aun aparece el cargo en la cuenta de la actora.-5.- Y que según rola documento de fojas 27 recién el 21 de julio del 2013 se hizo el proceso de reverso ambos últimos documentos que la propia parte demandada y denunciada acompaña.-6.-Luego desde la fecha de incidente esto es 13 abril hasta el 21 de julio pasaron mas de 3 meses sin solución al requerimiento de la actora.

Que las prueba rendidas por las partes en estos autos lleva a este sentenciador a concluir que en esta causa esta indubitado entonces el incumplimiento de parte de la demandada y denunciada de la Ley 19.496 en su artículo 2 letra a ,12 y 23 , y existe un daño para la demandante y denunciante , además de una relación de causalidad eficiente entre ambos elementos.

Especialmente la prueba testimonial que rinde la actora da cuenta de los hechos que relata la actora son indubitados verídicos y ocurrieron tal como lo señala mas informe médico no indubitado de fojas 25 que da cuenta de una serie de padecimientos de la actora los cuales si bien es cierto existían algunos ya antes del incidente , se vieron estos agravados por el mismo provocando fuertes y graves consecuencias físicas ,materiales y morales todo ello conforme opinión de facultativo no cuestionada y de testigos contestes.-.-

Que la denunciada y demandada civil no alcanza a desvirtuar de manera alguna el hecho denunciado, toda vez que no rinde prueba de sus alegaciones de ninguna especie mas aun las que rinde prueban de manera fehaciente el incumplimiento

Sin perjuicio de todo lo anterior y en virtud de lo prevenido en artículo 14 de la Ley 18.287 sobre procedimiento ante Juzgado de Policía Local ,que establece que el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica lo que en doctrina implica que habiendo concordancia de los elementos de convicción acumulados se puede atribuir mérito de plena prueba a los informes y documentos no objetados , nunca indubitado ofrecidos y rendidos por la actora lo que el tribunal confiere a dichos documento expertise de plena prueba porque concurren los postulados de la ley en el caso de autos.-

En cuanto a los daños tanto materiales como morales que se demandan, estos tendrían su fundamento en los propios dichos de la actora y los cuales especialmente encuentran sustento en los dichos de los testigos doña Eliana del Carmen Carrasco Villalobos, don Roberto Enrique Leonelli Pinilla , doña Miriam Flor Quijada Barrera , doña Elsa Elba Díaz Fernandez testigos sin tachas de fojas 30 a 32 vuelta , mas la prueba documental no objetada que rola a fojas 25 26 y 27.-

Existe por tanto un una infracción , una consecuencia dañosa y una elación de causalidad entre ellos.-

Por estas consideraciones y apreciando los antecedentes y pruebas con las reglas de la sana crítica ,y visto además lo dispuesto en los artículos 1,9,14 18,23 y siguientes de la ley 18.287 sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local , artículos 2 letra a ,12 y 23 ,, 24 50 A, 50B y 54 B de la Ley 19.496 modificada por la ley n° 20.555 sobre Protección de los derechos del consumidor se declara :

1.-Que se acoge la denuncia formulada en contra de la empresa denominada ABCDIN Distribuidora de Industrias Nacionales S.A.

ya individualizada por infringir el articulo2 letra a ,12 y 23 de la precitada ley. ; y se le condena al pago de una multa equivalente a 20 unidades tributarias mensuales a beneficio fiscal por haber incurrido en infracción a la ley del consumidor conforme además lo prevenido en articulo 24 de la Ley 19.496.-

2.-Que en razón de lo dispuesto en artículo 3 letra E de la Ley 19.496 se acoge la acción civil de indemnización deducida en su contra y se le condena además al pago de la suma que se desglosa de la siguiente manera Daño Directo : **no ha lugar** por no acreditarse en autos Daño moral (1.500.000)un millón mil pesos a favor de la parte demandante doña Filomena Verdugo Fernández cantidad que deberá reajustarse a partir de la data del ilícito y los intereses una vez ejecutoriada la sentencia , según dictamen de la Exma Corte Suprema de Justicia

cuarenta y nueve.

49.

Que se condena a la parte vencida al pago de las costas procesales tasadas por la secretaria, y respecto a las personales estas se regulan en una suma equivalente al 15 % de la sumatoria global de los items mencionados anteriormente-

Remítase copia de la sentencia al Registro Sernac una vez ejecutoriada la sentencia oficiándose.-

Notíquese conforme lo prevenido en artículo 18 de la Ley 18.287



Dictada por el señor Juez Subrogante del Juzgado de Policía Local de la comuna de Victoria don Emilio Sepúlveda Lobos.-



CERTIFICO: que la sentencia definitiva recaída en estos autos, se encuentra ejecutoriada

26 FEB. 2015

