

13 FEB. 2017



Antofagasta, veintiocho de diciembre de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

Que se instruyó la presente causa Rol 7.850-2016 con motivo de la denuncia de lo principal del escrito de fs. 8, efectuada con fecha 22 de abril de 2016 por doña MACARENA LABBE HERBAS, CI. N° 16.488.871-1, con domicilio en calle Los Exploradores N° 14011, en contra de la empresa "FALABELLA" representada en esta ciudad por doña Ximena Carreño, ambos con domicilio en calle Balmaceda N° 2355. La actora señala que el 29 de octubre, el 10 y 28 de noviembre de 2015, concurrió a la tienda denunciada donde compró diversos productos por \$29.990; \$29.990 Y \$66.960, respectivamente, pagando en todos los casos con su tarjeta de crédito "Mastercard Ripley" en tres cuotas precio contado, no obstante lo cual tales compras aparecen pactadas en 28 cuotas y no en 3 como originariamente pactó, con el correspondiente aumento en el pago de intereses. Sostiene que a pesar de los reclamos, nunca se le dio solución a su problema, lo que tampoco se pudo regularizar a través de Ripley aduciendo que la operación sólo puede ser anulada por Falabella.

En base a lo anterior e invocando los artículos 3, 12, Y 23 de la ley 19.496, solita se condene a la empresa denunciada al máximo de las multas que procedan, con costas.

En el mismo libelo dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa denunciada, solicitando se le condene al pago de \$110.255 a título de daño emergente derivado de la diferencia de intereses, gastos de combustible, cuidado de sus hijos y gastos de estacionamiento, más \$300.000 por concepto de daño moral, con intereses, reajustes y costas.

**TENIENDO PRESENTE:****A) EN CUANTO A LA FALTA DE LEGITIMACIÓN PASIVA.**

**PRIMERO:** Que en lo principal del escrito de fs. 44, el apoderado de la empresa denunciada opuso la excepción de falta de legitimación pasiva de su representada, basado en que, en resumen, su parte cumplió cabalmente con sus obligaciones en la venta de los productos adquiridos por la actora y que el hecho de que se cuestione la forma de cobro del crédito con el que se pagó el consumidor no es de su responsabilidad sino del emisor de la tarjeta que, para estos efectos, sería el proveedor del servicio, de modo que todo lo relacionado con el crédito debe reclamarse a dicha empresa y no a Falabella.

De la antedicha excepción se otorgó traslado, el que fue evacuado a fs. 129 por el apoderado del SERNAC, institución que se hizo parte en este juicio a fs. 28. Al

efecto, solicitó el rechazo de la excepción en comento aduciendo que lo que se reclama es 'por' el error en que habría incurrido la denunciada al contabilizar las tres compras en base a un pago en tres cuotas precio contado, en una modalidad de 28 cuotas que provocan el pago de intereses no previstos por la actora, de manera que procede ser emplazado como intermediario en la prestación del servicio (art. 43 de la ley 19.496) .

**SEGUNDO:** Que el Tribunal, apreciando los antecedentes de autos conforme a las reglas de la sana crítica, procederá a rechazar la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por el apoderado de la denunciada, basado en que efectivamente el reclamo sólo puede hacerse contra la empresa Falabella como tercero intermediario en la operación de compra, en la medida que es a ésta a la que se le atribuye el error en la forma de cobro de lo adeudado al haberse informado al emisor de la tarjeta de crédito respectiva que la venta se habría hecho en 28 y no en tres cuotas como sostiene la denunciante.

**B) EN CUANTO AL FONDO:**

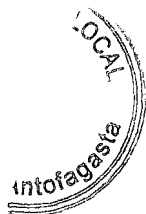
**TERCERO:** Que la actora, a fs. 31 ratificó el libelo de denuncia señalando que efectivamente las compras aludidas en su denuncia las hizo pagando con su tarjeta de crédito Ripley en tres cuotas precio contado, pero que, al recibir el estado de cuenta, constató que ellas aparecían pactadas en 28 cuotas con el correspondiente cobro de intereses. Explica que al ir a reclamar le dijeron que le harían una nota de crédito pero que ello nunca ocurrió, razón por la que reclamó ante SERNAC ante lo cual la empresa adujo que el error era del cliente deslizando toda responsabilidad.

En abono de sus pretensiones, la actora acompañó los comprobantes de las compras referidas en su denuncia, corrientes a fs. 1, 2 Y 3, en las cuales, aparte de indicarse que la compra se pagó con tarjeta de crédito, no hay referencia alguna en cuanto a las cuotas pactadas. Asimismo se adjuntó la carta de respuesta (fs. 4) dada por RIPLEY ante SERNAC en el que esta última empresa desliga responsabilidad aduciendo que es el comerciante vendedor el que debe anular la operación. Por último allegó los antecedentes sobre reclamo ante SERNAC de fs. 6 y 7.

**CUARTO:** Que en la audiencia de comparendo, cuya acta rola a fs. 122, la parte denunciante ratificó sus acciones solicitando se acojan las mismas, con costas.

Por su parte, el apoderado de la denunciada, contestando las acciones de autos en lo principal del escrito de fs. 44, solicitó su rechazo rechazando todos los antecedentes expuestos por la denunciante. En todo caso, aduce que las compras fueron ingresadas conforme a las instrucciones del cliente que, en todos los casos





señalados, seleccionó la opción 28 cuotas. Además, aduce que su parte no está en condiciones de modificar los términos de la compra ya que ella no participa en el otorgamiento de la línea de crédito, cobro de intereses ni envío del estado de cuenta. Además, insiste en que su parte no ha incurrido en infracción alguna a la ley 19.496. En base a lo anterior, solicita asimismo el rechazo de la demanda civil de autos

**QUINTO:** Que, aparte de los documentos de fs. 1 a 7, ya referidos en el motivo tercero de este fallo, la denunciante rindió la siguiente prueba adicional:

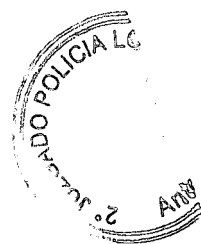
- a) El estado de cuenta de fs. 72, en el que consta que las compras efectuadas por la actora en la empresa denunciada, fueron registradas en base a créditos que consideran su pago en 28 cuotas.
- b) Instrumentos de fs. 76, 77 Y 78, correspondientes a comprobantes de las compras efectuadas por la actora con fecha 29 de octubre y 10 y 29 de noviembre de 2015, emitidos por la propia denunciada, en los que aparece claramente estipulado que ellas se hicieron en base a un sistema de pago de tres cuotas sin intereses.

**SEXTO:** Que por su parte, la empresa denunciada acompañó a esta causa los documentos de fs. 76 a 120, consistentes en copia del manual de procedimiento de ventas mediante tarjeta de créditos y copia del contrato y reglamento de crédito de las tarjetas Ripley.

**SEPTIMO:** Que de los antecedentes probatorios antes referidos, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, debe concluirse que se encuentra debidamente acreditado que la empresa denunciada incurrió en abierta infracción a la norma contenida en el artículo 23 de la ley 19.496, en la medida que, en la prestación de un servicio, por la mala calidad del mismo, causó menoscabo al consumidor, toda vez que, en las tres compras efectuadas por la actora referidas en su libelo de denuncia de fs. 8, no obstante que está claramente demostrado que ellas se pactó el pago de lo adeudado en un sistema de tres cuotas precio contado como claramente aparece de fs. 73 a 75, por error sólo imputable al personal de la empresa Falabella, tales compras se informaron al emisor de la tarjeta de crédito correspondiente, como pactadas en 28 cuotas en cada caso, lo que originó el cobro de intereses que resultan improcedentes.

En base a lo anterior, procede acoger el denuncia de autos y sancionar a la denunciada en la forma que se indicará en lo resolutivo de esta sentencia.

**OCTAVO:** Que en base a lo razonado y concluido en el motivo



precedente, procede acoger la demanda civil de autos, sólo en lo que dice relación con el valor de los intereses que se han cobrado a la actora en forma improcedente que, conforme a lo que fluye de fs. 72, asciende a un total de \$67.267. Sin embargo como lo pedido por este concepto se limitó en la demanda de autos a la suma de \$50.255, se acogerá sólo esta última suma para no incurrir en el vicio de ultra petita.

La demanda de autos, en cuanto a gastos de combustible, cuidado de los hijos de la actora y de estacionamiento, debe rechazarse por no haberse acreditado la existencia de tales supuestos perjuicios.

Por último, en cuanto al daño moral demandado, no habiéndose rendido prueba alguna sobre el particular, deberá estimarse como tal sólo las indudables molestias ocasionadas a la actora a raíz de los hechos en que se funda su libelo, lo que le obligó a instar por el respeto de sus derechos no sólo en la instancia administrativa (SERNAC y la propia denunciada), sino también por la vía judicial. En base a ello, se regulará prudencialmente dicho perjuicio en la suma única y total de cien mil pesos (\$100.000).

**NOVENO:** Que a objeto de evitar la desvalorización de la indemnización establecida a título de daño emergente, deberá agregársele los intereses para operaciones no reajustables a contar de la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14 de la Ley N° 18.287 Y 10. 2<sup>o</sup>, 30, 23, 24, 50-A Y 50-G de la ley 19.496,

**SE DECLARA:**

1.- Que se rechaza la excepción de falta de legitimación pasiva, **FORMULADA POR LA PARTE DEMANDADA EN LO PRINCIPAL DEL ESCRITO DE FS. 44.**

11.- Que **SE ACOGE LA DENUNCIA** contenida en lo principal del escrito de fs. 8, deducida por doña **Macarena Labbé Herbas**, en contra de **"FALABELLA" o "FALABELLA RETAIL S.A."** Y **SE CONDENA** a esta última empresa por haber incurrido en la infracción contenida en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, a pagar una multa equivalente a **TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, a beneficio municipal.

111.- Que **SE ACOGE LA DEMANDA CIVIL** de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fs. 8, deducida por doña **Macarena Labbé Herbas**, en contra de **"FALABELLA" o "FALABELLA RETAIL S.A."** Y **SE CONDENA** a dicho ente comercial a pagarle cincuenta mil doscientos cincuenta y cinco pesos (\$50.255) a título de



indemnización de perjuicios por concepto de daño emergente, más cien mil pesos (\$100.000) por concepto de daño moral, todo con intereses para operaciones no reajustables a contar de la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo. Se rechaza, en lo demás, la aludida demanda.

IV. - Que **NO SE CONDENA EN COSTAS** a la parte demandada, por no haber sido totalmente vencida en el juicio.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y, en su oportunidad, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496 y archívese esta causa.

ROL 7850-2016.-

Dictado por don Roberto Miranda Villalobos, Juez Titular.  
Autoriza don Guillermo Valderrama Barraza, Secretario Titular.



