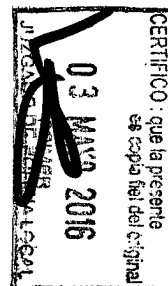


Rol N°2530.15 CR.

Curicó, Diciembre treinta y uno del año dos mil quince

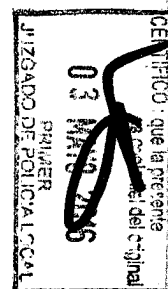
VISTOS.

A fojas nueve, Juan Carlos Fuentes Mesa, empresario, domiciliado en Pasaje 46 N° 439, Población Aguas Negras, Curicó, interpone querrela infraccional, por infracción a la Ley del Consumidor N° 19.496 en contra de la Multitienda Ripley, rut 76.879.810-9, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la ley 19.496 por la jefa de tienda de la sucursal de Curicó, doña Claudia Lafourcade Guerra, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Avenida O'Higgins N° 201, Curicó, Mall Curicó, en atención a los siguientes antecedentes de hecho y derecho: En el mes de Octubre del año 2010, abrió en la tienda Ripley de Curicó una tarjeta de crédito CAR S.A., por la cual se le otorgó una línea de crédito que le permitía realizar compras o avances en efectivo. Es así que desde esa fecha hasta la actualidad ha efectuado distintas operaciones mercantiles de compras y avances en efectivo, cancelando por su parte en forma oportuna los compromisos asumidos con dicha tienda comercial. Dentro de las operaciones comerciales que asumió con la empresa demandada, contrató un seguro de cesantía, el cual operaba en el evento de quedarse cesante, el seguro contratado le cubriría parte de la cuota mensual por un período determinado, debiendo el actor cancelar la diferencia que el seguro no le cubría. Con fecha 19 de Diciembre del año 2013, con ocasión de su cesantía, denunció a la corredora de seguros Ripley tal siniestro, seguro que en caso de quedar cesante le cubría el pago de parte de la cuota mensual, por un determinado número de meses, según ya lo ha informado, dicho seguro empezaría a cubrir parte de las cuotas a partir del mes de Enero del 2014. Expresa que como es usual en su persona, acudió durante los meses de Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio todos del 2015, a la tienda Ripley de Curicó, a cancelar el monto de la cuota que el seguro de cesantía no le cubría, dicho monto se lo señalaba el cajero de turno y procedía a pagar el monto informado: Agrega que estos pagos los efectuó como bien ha señalado, dentro del plazo de vencimiento de cada cuota, por ello a su entender siempre estuvo al día con su obligación con dicha entidad comercial. Es así que en el mes de Abril del 2014 acudió al Banco de Chile oficina Curicó a solicitar un crédito hipotecario, para invertirlo en la ampliación de un centro de eventos que posee en la localidad de Curepto, luego de analizar las garantías ofrecidas y sus rentas como empresario, se le autorizó un crédito con garantía hipotecaria por la suma de \$ 45.000.000, (Cuarenta y cinco millones de pesos), sin embargo, en el mes de Junio del 2015 y al momento de cursar el crédito, ya aprobado, el ejecutivo del Banco de Chile, le expresa que no le puede cursar el crédito ya que la Tienda Ripley de Curicó, le había informado en el registro de deudores morosos a cargo de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, y por ello no podían cursarle el crédito solicitado. Una situación similar le ocurrió con el Banco Santander Banefe, en donde también tenía aprobada una línea de crédito de trabajo por la suma de \$ 20.000.000.- (veinte millones de pesos), pero que no fue posible cursarla por mantener la tienda Ripley informada una deuda morosa, inexistente según lo demostrará. Expresa que los dineros que obtendría mediante estas operaciones de crédito las invertiría en ampliar el local comercial que posee en Curepto para poder brindar un mejor servicio en los eventos que se realizan por el arriendo de dicho local, tales como matrimonios, fiestas de aniversario, cumpleaños y restaurant, asimismo en la adquisición de un terreno aledaño al local comercial para habilitar un estacionamiento. Pero, según el actor, dichas inversiones no las pudo realizar debido a que los bancos antes señalados no le cursaron los créditos solicitados y por ello no pudo realizar los eventos que ya había contratado teniendo en cuenta la ampliación del local comercial, hecho que le produjo un tremendo menoscabo económico. Ante lo informado por los ejecutivos bancarios respectivos, acudió en forma inmediata a la tienda Ripley a consultar cual era el motivo de que la práctica no aconteció. Es así que en el mes de Septiembre del año 2015, envió vía correo un reclamo ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en contra de la Tienda Ripley, para que eliminará la deuda morosa por estar mal informada y carecer de fundamento para realizar tal publicación de deuda morosa, ante ello dicho organismo estatal, le envía una carta respuesta con fecha 03 de Octubre del 2014, en donde básicamente se le informa que la morosidad se debe a que el seguro no ha pagado el saldo cubierto por la aseguradora, ya que la tienda Ripley no había solicitado el pago, es decir, debido a una negligencia de ellos el pago no se había cursado por



Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

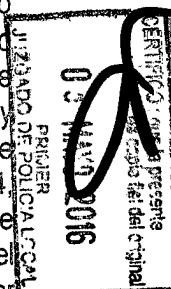
parte de Mapfre. Nuevamente no se le da una solución a su problema. Agrega que respuesta al reclamo que formula a la SBIF, la tienda demandada con fecha 17 de Septiembre del 2014, procedió a enviar un detalle que daba cuenta de lo sucedido y que decía relación que yo adeudaba a esa fecha un monto ascendiente a la suma de \$ 543.022, dinero que procedió a cancelar en el mes de Octubre del 2014, a fin que se le eliminará del registro de deudas morosas, sin embargo, aun así nuevamente la tienda Ripley mediante su empresa crediticia anexa CAR S.A., no procedió a borrarlo del registro de deudores morosos. Ante esta situación y debido a que la morosidad seguía apareciendo informada, el presente año 2015, el actor acudió personalmente a la tienda Ripley en Santiago, en donde el 13 de Mayo del 2015, se le entrega un certificado, suscrito por don Manuel Rojas Reyes, Gerente de Operaciones de CAR S.A., Ripley, en donde se le expresa que debido a un involuntario error operativo, se informó en los meses de Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Septiembre y Octubre del 2014 una deuda morosa en el registro a cargo de la SBIF, situación que será regularizada en el mes de Mayo del 2015. Indica que grande fue su sorpresa, cuando en las oficinas de Santiago de la empresa demandada se le informa que existió un error en los cobros, y que por ello le dieron el certificado que ha señalado previamente, y que además revisados los antecedentes él habría pagado más de lo que efectivamente adeudaba, es decir, en su oportunidad la empresa le cobró al actor, más intereses de los que correspondían. A raíz de la negligencia de la tarjeta CAR S.A., tarjeta de crédito de Ripley, en el sentido de informar como morosa una deuda que siempre estuvo al día se le generó una serie de perjuicios económicos. Precisa que con la actitud de la empresa querellada se han infringido las normas contenidas en los artículos 37 y siguientes de la Ley del Consumidor N° 19.496, en el sentido de cobrar indebidamente sumas de dinero que no correspondían, como bien lo he señalado, además de infringir normas de la ley sobre protección a la vida privada, ya que se mantuvo informada una deuda morosa que no era tal. Se ha vulnerado también lo dispuesto en el artículo 38 del cuerpo legal citado en el sentido de cobrarse intereses indebidos, dado que dicha norma expresa que los intereses sólo se aplicarán sobre los saldos insolutos del crédito concedido, y en la especie se han cobrado intereses sobre saldos que debiesen haber estado al día y no en mora, ya que como ha señalado el denunciante, la Tienda Ripley demoró a lo menos 18 meses en regularizar los pagos que efectuó el denunciante oportunamente, periodo por el cual señala que incluso se cobraron intereses que no procedían, como también gastos de cobranza. Al primer otrosí: En razón de lo previsto en los artículos 50 y siguientes de la Ley del Consumidor N° 19.496 y artículo 2.314 y siguientes del Código Civil y artículos 254 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y en la calidad en que comparece y siendo su persona que resultó dañada como consecuencia de las infracciones cometidas por la empresa querellada, todo de acuerdo a los hechos relatados en lo principal de este escrito y que da por enteramente reproducidos, los que constituyen cuasidelito civil, viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa querellada, Multitienda Ripley, Rut 76.879.810-9, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50.D de la ley 19.496 por la jefa de tienda de la sucursal de Curicó, doña Claudia Lafourcade Guerra, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Avenida O'Higgins N° 201, Curicó, Maipo Curicó, quienes de conformidad a la ley deben responder de los daños y perjuicios ocasionados, los que a continuación detalla: 1.- Daño emergente: \$543.022.- (quinientos cuarenta y tres mil veintidós pesos), por concepto de cobros indebidos, los que se traducen en los siguientes: 2.- Lucro cesante: \$ 45.000.000.-, (Cuarenta y cinco millones de pesos), por cuanto debido a la información de morosidad que la tienda Ripley, mediante su anexa CAR S.A., ha realizado indebidamente e injustificadamente, no pudo obtener los créditos señalados, los cuales se negaron a efectuar con su persona debido a dicha situación. 3.- Daño moral: Los que tasa en la suma de \$ 15.000.000.- (quince millones de pesos). 4.- Reajuste proporcional e intereses corrientes: Las sumas antes indicadas y que los demandados deberán indemnizar deberán hacerlo debidamente reajustadas en la misma proporción en que varíe el I.P.C. entre la fecha de la infracción denunciada y la del pago total y completo de ellas, más los intereses corrientes habidos entre las mismas fechas. Por lo que de acuerdo a lo señalado, normas legales citadas se deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Multitienda Ripley, rut 76.879.810-9, mediante su anexa CAR S.A., representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la ley 19.496 por la jefa de tienda de la sucursal de Curicó, doña Claudia Lafourcade Guerra, todos ya individualizados, por la cantidad de \$ 60.543.022.-, o lo que se determine conforme a las reglas de la sana crítica, más reajuste proporcional e intereses corrientes entre la fecha de la infracción denunciada y su pago efectivo, y las costas de la causa. Al segundo otrosí: Acompaña con citación y bajo apercibimiento legal del artículo 346 inc. 3 del Código de Procedimiento Civil, los siguientes documentos: 1.- Carta respuesta de fecha 03 de Octubre del 2014, enviada a su persona por parte de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, respecto al reclamo formulado y



*Primer Juzgado de Policía Local
Curicó*

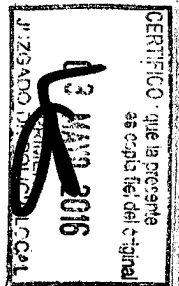
hecho alusión en lo principal de esta presentación. 2.- Anexada a la carta anterior se acompaña respuesta enviada por Luis Gatica López de gerente de gestión y medios CAR S.A., respecto al reclamo formulado por su persona en contra de dicha entidad ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, respecto del reclamo formulado por su persona. 3.- Certificado de deuda emitido con fecha 13 de Mayo del 2015, en donde se indica el error en que se incurrió en la información de una deuda morosa inexistente de su persona, dicho certificado es suscrito por don Manuel Rojas Reyes, gerente de operaciones de CAR S.A. 3.- Certificado de deudas emitido con fecha 07 de Agosto del 2014, en la cual consta la deuda morosa informada por CAR S.A. respecto de su persona.

A fojas ochenta y dos y siguientes, rola acta de comparendo la que contó con la comparecencia de la parte querellante y demandante civil representada por su abogado don Gerardo Molina Olivera y de la parte querellada y demandada civil representada por su abogado doña Alejandra Gaete Andrade según delega poder que consta en el segundo otrosí de la presentación del día hoy que el tribunal tiene presente. La parte querellante y demandante civil, ratifica en todas sus partes la querella y demanda civil. La parte querellada y demandada civil contesta mediante minuta escrita, la que solicita sea parte integrante de la audiencia. Dicha contestación rola a fojas setenta y nueve y siguientes y señala lo siguiente: "Alejandra Gaete Andrade, abogado, por la querellada y demandada civil Ripley Store Ltda., en autos sobre infracción a la Ley N° 19.496, caratulados "Fuentes con Ripley Store Ltda.", Rol N° 2.530-2015, por este acto, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 B de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, en relación con lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 18.287, contesta la denuncia infraccional interpuesta por don Juan Carlos Fuentes Mesa en contra de su representada Ripley Store Limitada, y solicita desde ya su completo rechazo, con costas, conforme a las siguientes consideraciones de hecho y argumentos de derecho: I.- Los hechos: Con fecha 18 de Octubre del año 2010, el querellante y demandante Civil contrata seguro de cesantía. Con fecha 19 de Diciembre del año 2013, don Juan Carlos Fuentes Mesa denuncia siniestro por desempleo a la Corredora de Seguros Ripley, y solicita hacer efectivo el seguro de su tarjeta de crédito de la tienda. El seguro de desempleo cubre el pago de 13,3 UF por cuota, con un tope de 6 cuotas, siempre que el cliente mantenga la calidad de desempleado, lo que se acredita con el certificado de cotizaciones de su AFP, de conformidad a la cláusula del contrato de seguro denominada: "Antecedentes para el pago. cobertura de desempleo". Con fecha 10 de Enero de 2014, la Corredora de Seguros Ripley solicita al querellante que acompañe un certificado de cotizaciones de su AFP, emitido con posterioridad al 12 de Febrero de 2014, para hacer efectivo el pago de la primera cuota. Con fecha 20 de Febrero de 2014, el cliente presenta certificado de cotizaciones emitido el 14 de Febrero de ese mismo año. Y el 28 de Febrero la compañía paga la cuota N°1, por \$277.632, y solicita certificado de la AFP, emitido después del 12 de Marzo del 2014, para el pago de la cuota siguiente. Con fecha 07 de Abril de 2014, el cliente presenta certificado de cotizaciones de su AFP, emitido el 07 de Abril del 2014. Y con fecha 15 de Abril del mismo año la compañía paga la cuota N°2, por \$225.134, y solicita certificado de su AFP, emitido después del 12 de Abril del 2014, para el pago de la cuota siguiente. No existe presentación posterior de certificados de cotizaciones de su AFP, que acrediten que el querellante continúa desempleado, obligación contenida dentro del contrato, por lo que la compañía no ha liquidado más cuotas. Hace presente, que no es efectivo que el querellante haya tenido que pagar alguna diferencia por las cuotas mensuales del seguro de desempleo, ya que sus cuotas y pagos son inferiores a \$332.296, que corresponden a las 13,3 UF por cuota que cubre el seguro de desempleo. Agrega que el cliente realizó compras con la tarjeta, en forma posterior al denuncia del siniestro, en el mes de Diciembre del año 2014. Sin perjuicio de lo anterior, y ante los reclamos del querellante, con fecha 13 de Mayo de 2015 se realiza rectificación del cliente en Registro de Deudores por el periodo Enero-Octubre del año 2014, y con fecha 16 de Mayo de 2015 se procesó ajuste en la cuenta del cliente por \$218.171, correspondiente a la devolución de los intereses y gastos de cobranza generados entre Enero y Octubre del año 2014, demostrándose la buena fe de su representada, aun frente al incumplimiento del asegurado, querellante y demandante civil. I. La supuesta infracción. Expresa que respecto a la supuesta infracción alegada, el denunciante señala que se han infringido los artículos 37 y siguientes de la Ley N° 19.496 con el actuar de su representada, sin embargo, y según se acreditará en la etapa procesal pertinente, esta parte se encuentra exenta de toda responsabilidad en la supuesta infracción que se le imputa, ya que el seguro de desempleo no siguió operando única y exclusivamente por negligencia del propio querellante, quien no continuó acreditando su calidad de desempleado, con los correspondientes certificados de cotizaciones de su AFP. II. El derecho. La petición realizada por parte del actor en el texto de la denuncia, en orden a que su representada sea condenada por la infracción cometida al máximo de las



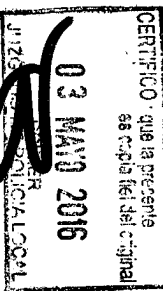
Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

multas contempladas en la ley, se debe a que supuestamente su representada con su actuar habría infringido los artículos 37 y siguientes de la Ley N° 19.496, ya que supuestamente se han cobrado sumas de dinero que no corresponden, y se han infringido normas sobre la protección de la vida privada, ya que se mantuvo informada una deuda morosa que supuestamente no era tal. Expresa que esto no es efectivo, ya que como se señaló, al no concurrir el querellante a acreditar su situación de cesante, el seguro de desempleo no continuó operando, y sobre ese saldo adeudado de la tarjeta Ripley se cobraron los intereses correspondientes, y esa deuda fue informada al boletín comercial. Intereses que, como señalé, fueron reversados al cliente, y sus antecedentes comerciales fueron eliminados cuando el cliente reclamó, pese a su incumplimiento, lo que se demostrará oportunamente. En definitiva, indica que los hechos relatados en esta presentación, permiten concluir que en la especie no concurre ninguno de los elementos preceptuados en la ley en cuestión, que permitan establecer algún tipo de infracción a sus normas, y que hayan sido cometidos por su representada, por lo que la querella infraccional debe ser desestimada. Por lo que, en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 10 de la ley N° 18.287, 50 B, 12, 19, 20, 21, 23 y 26 de la Ley N° 19.496 y demás normativa que resulte aplicable a la especie. Al otrosí: Contesta la demanda civil interpuesta por don Juan Carlos Fuentes Mesa en contra de su representada Ripley Store Limitada, solicitando desde ya su completo rechazo, con costas, conforme a las siguientes consideraciones de hecho y argumentos de derecho: Expresa que el demandante civil pretende obtener una indemnización ascendente a la suma total de \$60.543.022, lo que según señala el demandante, correspondería a los perjuicios sufridos en calidad de daño emergente, lucro cesante y daño moral. Siendo el detalle el siguiente: Por daño emergente la suma de \$543.022, por supuestos cobros indebidos. Cobros que como ya señalamos no son indebidos, sin perjuicio de lo cual \$218.171 fueron reembolsados al cliente, debido a la buena fe de su representada. Por lucro cesante la suma de \$45.000.000, por un supuesto crédito por ese monto, que no pudo ser cursado por encontrarse su deuda informada en el Registro de Deudores. Expone que con relación a este ítem resulta extraño, por decir lo menos, que el demandante quien se presenta en la querella como un empleado cesante, reclame en la demanda civil ser un empresario exitoso al que los bancos estarían dispuestos a prestarle dineros por más de sesenta millones de pesos. Es muy difícil de creer que los bancos fueran a prestarle tal cantidad de millones a una persona que recibe un sueldo de \$600.000, y se encuentra cesante. Lo fundamental del otorgamiento de un crédito es la capacidad de pago del deudor, lo que obviamente en el caso de autos no existía al tratarse de un desempleado, por lo que debemos concluir que las razones por las cuales no se otorgó el crédito señalado es indudablemente por otras circunstancias, ajenas al informe del deudor en el boletín comercial. Lo lógico en esta situación, de ser efectivo que el querellante y demandante civil es un empresario que genera grandes flujos de dinero, habría sido que el demandante pagara la deuda morosa y no detuviera sus negocios por la ínfima suma informada al boletín comercial, que como ya señalamos se encontraba correctamente informada, y que fue rectificada por la buena fe de su representada, a pesar de no ser procedente. La indemnización de perjuicios tal y como lo señala su nombre, tiene como fin único indemnizar, compensar o restituir a quien ha sufrido un daño económico, hasta su estado patrimonial anterior. De no ser entendido de esta manera, podría incurrirse en el error de que la indemnización de perjuicios, lejos de dejar al afectado en la misma situación, lo posicionó en una de mejor estado, que significaría en definitiva un lucro o enriquecimiento indebido, desvirtuándose el fundamento de la indemnización. Por daño moral demanda la suma de \$15.000.000, sin hacerlo consistir. Menciona que si bien es cierto, el daño moral ha sido conceptualizado como una aflicción personal y subjetiva del que lo sufre, y que por ende, su evaluación responde a la magnitud del dolor, según lo que señala se debe concordar en que la suma demandada es antojadiza, ya que el demandante no expresa en que habría consistido el sufrimiento, o daño moral, o aflicción, y la manera en que puede ser "tasado" en la suma señalada. I.- inexistencia de perjuicios. Agrega que como se ha manifestado latamente a lo largo de ésta presentación, como no ha existido infracción a la ley del consumidor, malamente puede haber algún daño moral que indemnizar, ya que al no concurrir el querellante a acreditar su situación de cesante, el seguro de desempleo no continuó operando, y sobre ese saldo adeudado se cobraron los intereses correspondientes, y esa deuda fue informada al boletín comercial, o sea fue la propia responsabilidad del deudor, su incumplimiento de las condiciones del contrato de seguro, la que derivó en el informe de sus antecedentes, por lo que no existe responsabilidad, negligencia, acción u omisión de responsabilidad de nuestra empresa. Sin perjuicio de lo cual, y como ya señaló, dichos intereses fueron reversados al cliente, y sus antecedentes comerciales fueron eliminados cuando el cliente reclamó, a pesar de no ser procedente. Sin perjuicio de lo anterior, el denunciado expresa que el demandante deberá probar, en la oportunidad legal pertinente, la existencia del daño moral alegado, y



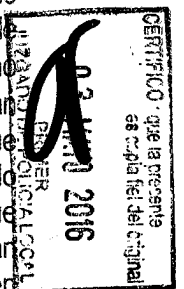
*Primer Juzgado de Policía Local
Curicó*

la cuantía de estos, con la documentación legal pertinente, y que estos daños se producen debido al actuar de su representada. Sin embargo, podemos señalar claramente que la suma solicitada por el demandante sólo responde a sus apreciaciones personales, ya que la entidad y monto de los supuestos perjuicios demandados no se ha acreditado. Es por lo anterior, que la demanda civil de autos carece de todo fundamento y debe ser rechazada de plano, por cuanto no existe ningún daño indemnizable causado al demandante, por el actuar de su representada. Por lo que, en mérito de lo expuesto, y lo dispuesto en los artículos 10 de la ley N° 18.287, 50 B, 3, 3 bis, 12, 16, 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496 y demás normativa que resulte aplicable a la especie; contesta la demanda civil, solicitando sea ésta rechazada por evidente falta de fundamento legal, con expresa condenación en costas." Se tuvo por contestada la querella y demanda civil. El tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo. Se recibió la causa a prueba y se fijó los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. Se recibe la prueba documental de la parte querellante y demandante civil, quien ratifica los documentos acompañados en la querella y demanda que se encuentran alojados desde fojas 1 a 8, con citación. Asimismo acompaña los siguientes documentos, con citación: 1.- Recibo de pago por un monto de \$560.000.-, monto cancelado por concepto de intereses a la tienda Ripley. 2.- Diez recibos de pagos efectuados por su representado por el monto indicados en cada una de ellos, efectuados en las fechas que se indican, con los siguientes montos: -Con fecha de 10/11/2014 por la suma de \$72.000.- - Con fecha de 14/10/2014 por la suma de \$71.260. -Con fecha 12/09/2014 por la suma de \$71.250.-Con fecha 7/08/2014 por la suma de \$176.640. - Con fecha 11/07/2014 por la suma de \$236.790.-Con fecha 14/06/2014 por la suma de \$248.000. -Con fecha 9/05/2014 por la suma de \$130.320.- Con fecha 7/04/2014 por la suma de \$197.840.- Con fecha 20/02/2014 por la suma de \$218.990. - Con fecha 17/01/2014 por la suma de \$121.760. 3.- Estado de cuenta tarjeta Ripley de fecha 30 de Mayo de 2015, de don Juan Carlos Fuentes Meza. 4.- Certificado de deuda de fecha 23 de Enero de 2015, firmado por Servicio al cliente Tarjeta Ripley con un total de deuda \$1.896.674. 5.- Carta de Ripley, en la cual ofrece al querellante ponerse al día con su deuda actual con tarjeta Ripley, una vez si pagada las cuotas pactadas, con fecha octubre de 2014. 6.- Carta de Ripley con fecha septiembre de 2014, donde se ofrece al querellante ponerse al día con su deuda actual con tarjeta Ripley, una vez si pagada las cuotas pactadas. Estos documentos fueron emitidos en la fecha que a su representado le informaron su morosidad ante la Superintendencia de Bancos a pesar de que se encontraba al día en sus pagos. 7.- Carta de Ripley con fecha Agosto de 2014, donde se ofrece al querellante ponerse al día con su deuda actual con tarjeta Ripley, una vez si pagada las cuotas pactadas. Estos documentos fueron emitidos en la fecha que su representado le informaron su morosidad ante la Superintendencia de Bancos a pesar de que se encontraba al día en sus pagos. Informe de deudas con fecha 10 de noviembre de 2014 N°2770545, donde se informa la deuda directa de don Juan Carlos Fuentes Meza. Estos documentos fueron emitidos en la fecha que su representado le informaron su morosidad ante la Superintendencia de Bancos a pesar de que se encontraba al día en sus pagos. 9.- Informe de deuda de fecha 28 de Mayo de 2014, N°2629933, donde se informa la deuda de don Juan Carlos Fuentes Meza. 10.- Liquidación de gastos operaciones de informe de tasación de Banco de Chile, realizada por don Juan Carlos Fuentes Meza, el 30 de Junio de 2015, la que fue realizada para solicitar crédito de garantía hipotecaria, el cual no fue posible otorgarle a su representado por poseer una deuda morosa mal informada por Ripley. Se tuvo por ratificados y por acompañados los documentos. La parte querellada y demandada civil acompaña los siguientes documentos, con citación: - Solicitud de incorporación / Certificado de Cobertura Seguro "Ripley Total II", folio n°3847167, de fecha 18 de octubre de 2010, nombre del asegurado Juan Fuentes Meza rut 13.339.862-7, que da cuenta de la cobertura del seguro de desempleo involuntario contratado por el querellante y demandante civil y de los requisitos para hacer efectivos dichos seguros. - Formulario de denuncia de siniestros Seguro Ripley Total N°282690, antecedentes del asegurado Juan Fuentes Meza, rut 13.339.862-7, de fecha 19 de diciembre del año 2013, el que va acompañado con la fotocopia del carnet por ambos lados del querellante y demandante civil, certificado de cotizaciones obligatorias de don Juan Carlos Fuentes Meza de AFP Habitat de fecha 18 de diciembre de 2013, declaración jurada de cesantía de don Juan Carlos Fuentes Meza de fecha 19 de diciembre de 2013 y finiquito de trabajador de don Juan Carlos Fuentes Meza de fecha 17 de diciembre de 2013. - Certificado N°45449350-1, de fecha 19 de diciembre de 2013 que da cuenta de la denuncia de siniestro por desempleo de don Juan Carlos Fuentes Meza, y que contiene el detalle de la cuotas y montos que cubriría el seguro de desempleo. - Formulario de denuncia de siniestros seguro Ripley Total y desgravamen folio N°304461, antecedentes del asegurado Juan Fuentes Meza, rut 13.339.862-7, de fecha 20 de febrero de 2014, que contiene la fotocopia del carnet por ambos lados del querellante y demandante civil, certificado de cotizaciones obligatorias de don Juan Carlos Fuentes



Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

Meza de AFP Habitat con fecha 14 de febrero de 2014. - Informe de liquidación de fecha 27 de febrero de 2014 de Karen Yáñez Donoso, Jefe de seguros individuales FGR S.A., a don Juan Carlos Fuentes Meza que da cuenta de la liquidación de la cuota N°1 del seguro de desempleo involuntario por un monto de \$277.632. 6.- Formulario de denuncia de siniestros seguro Ripley Total y desgravamen folio N°416002, antecedentes del asegurado Juan Fuentes Meza, rut 13.339.862-7, de fecha 07 de abril de 2014, que contiene la fotocopia del carnet por ambos lados del querellante y demandante civil, certificado de cotizaciones obligatorias de don Juan Carlos Fuentes Meza de AFP Habitat con fecha 07 de abril de 2014. - Informe de liquidación de fecha 15 de Abril de 2014 de Karen Yáñez Donoso, Jefe de seguros individuales FGR S.A., a don Juan Carlos Fuentes Meza que da cuenta de la liquidación de la cuota N°2 del seguro de desempleo involuntario por un monto de \$225.134. - Estado de cuenta de la tarjeta de crédito Ripley, de don Juan Carlos Fuentes Meza correspondiente al mes de Junio del año 2015. - Dos detalles de movimientos de la tarjeta de la tarjeta de crédito Ripley, de don Juan Carlos Fuentes Meza correspondiente al periodo de diciembre de 2013 a abril del año 2015. El tribunal tiene por acompañados los documentos correspondientes al N°1, 2 y 4 bajo el apercibimiento legal del art. 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil. Los demás documentos los tiene por acompañados con citación. La parte querellante y demandante civil viene en presentar los siguientes testigos: 1.- Javier Mendoza Verdugo, rut 8.013.074-0, quien previamente juramentado es interrogado al tenor de los puntos de prueba N°1 Y 2. Al punto N°1: "Me comentó don Carlos Fuentes, que tenía un pequeño problema con Ripley que lo habían hecho pagar una suma de 554.000.- algo así, en marzo de 2014, algo por ahí fue. Estaba pagando una cuenta demás, que ya había pagado, lo tenían con morosidad, y eso lo había afectado en un negocio que tenía allá abajo en Curepto, eso me comentó, un día que estaba comprando verduras me comento". Repreguntas: No hay. Contrainterrogaciones: No hay. Al punto N°2: "De los daños que le afectan a don Carlos, según lo que me informó era que había solicitado un crédito y lo había afectado la morosidad en Ripley, lo que él ya tenía pagado eso ya. Eso lo que me comentó él, que lo tenía complicado eso". Repreguntas: 1.- Para que diga el testigo si sabe el monto del crédito y para qué finalidad era? R: El monto del crédito no lo tengo claro, pero era para ampliar un negocio de más abajo, tiene un hotel en Curepto. 2.- Héctor Antonio Méndez González, previamente juramentado se presenta a declarar al punto de prueba N°1 Y 2. Punto de prueba N°1: "Estábamos trabajando en la época del año pasado, 2014, que pidió un crédito en Ripley don Juan Carlos Fuentes, y él me comunicaba que estaba pagando todas las cuotas y que quería pedir un préstamo, porque quería ampliar la construcción quería comprar un terreno al lado e iba a pedir un préstamo a una financiera, incluso fueron a tasar del banco me dijeron el negocio si era verdad que tenía negocio para hacer el préstamo. Después, yo le pregunté cómo iba el trámite del préstamo y me dijo que no le prestaban puesto que tenía una deuda donde había sacado el crédito en Ripley, y él había pagado todo, estaba al día con todo. Incluso después me dijo que para confiarme que era cierto, Ripley le debía quinientos mil pesos de puro interés. De ahí le pregunté si se lo devolvían ese dinero, como era plata de más que le habían cobrado, pero él me dijo que lo iban a dejar dentro para pagar las futuras cuotas que tenía. Eso es lo que yo sé, que no le quisieron devolver la plata, ya que debían haberle devuelto lo que él había pagado en intereses. Por eso no se ha hecho los proyectos que él tenía hacer con el préstamo y con eso detienen los proyectos de él y los avances de la comuna, ya que es una comuna chica. Eso es lo que podría agregar yo." Repreguntas: No hay. Contrainterrogaciones: 1.- ¿Para que ratifique el testigo todo lo que ha declarado porque o de qué forma lo sabe? R: Sí porque yo trabajo con Juan Carlos Fuentes Meza y él me lleva al tanto del proyecto que quería hacer con la plata del préstamo que había solicitado y yo se lo iba a hacer. Al punto N°2: "Si porque quería comprar un terreno para ampliarse el negocio que tiene allá en Curepto. Los daños fue que no le hicieron el préstamo puesto que Ripley lo tenía como deudor, y no era así, y además ellos le debían a él \$540.000.- de intereses demás que le cobraban, sobre intereses". Repreguntas: 1.- ¿Para que diga el testigo si sabe el monto del préstamo que iba a solicitar don Juan? R: Primero iba a solicitar \$40.000.000, y después le decían que le podían pasar hasta \$50.000.000.-Contrainterrogaciones: 1.- ¿Para que diga el testigo como le consta que Ripley le debía dineros por intereses a don Juan Carlos Fuentes Meza? R: Es que la otra vez cuando andábamos haciendo una compra, por un baño que le iba a instalar yo, ahí se pagaron una cuota que tenía de Ripley, con los excedentes de intereses que tenía, que había pagado demás. Se estaban pagando con ese dinero las cuotas futuras. 3.- Manuel Jesús Fuentealba Torres, rut 9.291.443-7, quien previamente juramentado se presenta al punto de prueba N° 1 Y n°2. Al punto de prueba n°1: "Esto fue en octubre del año pasado, un poquito antes, yo le estaba fabricando unos letreros acá en Curicó y me lo comentó, que él estaba pidiendo un préstamo en el Banco de Chile y había sido rechazado por una cartera vencida que era de Ripley, yo lo acompañé a Santiago, a ver la cartera vencida yo inclusive lo



Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

acompañe a la Superintendencia de Bancos y nos mandaron a Ripley. Fuimos a hablar con la encargada de transparencia y nos dice que hubo un error que estaba pagado dos veces, que tenían que devolverle su plata y que ella nos iba a enviar los resultados, porque ahí salía pagado y no sabía porque no lo habían borrado de la cartera vencida. Hasta ahí llegué yo y después me comentó que le estaban devolviendo su plata en pagos parcializados, se los estaban descontando por su pago mensual que hace él, que era su plata segunda vez pagada". Repreguntas: No hay. Contrainterrogaciones: 1.- ¿Para que diga el testigo, si sabe si don Juan Carlos Fuentes Meza estaba haciendo uso de un seguro de desempleo contratado por él 'para el pago de su tarjeta de crédito de tiendas Ripley? R: Sí, el cual tenía que pagarse y cuando fuimos a Santiago, las deudas no correspondían a los meses que estaban en cartera vencida que no eran los meses que correspondían y que debían ser pagados por el seguro. 2.- ¿Para que diga el testigo, Si sabe que documentación debía presentar don Juan Carlos Fuentes Meza para hacer efectivo el seguro de desempleo? R: Lo supe en Santiago que la encargada que estaban en la oficina le pidieron una planilla que debía hacer él cuando se pagara el seguro, era una hoja amarilla, él tenía las cuatro y se envió un correo con la fotocopia donde estaban efectuados los pagos, eso fue requerido en Santiago. 3.- ¿Para que diga el testigo si sabe que documentación debía acompañar don Juan Carlos Fuentes Meza a los formularios a los que él se refiere? R: No, solo lo que pedían en Santiago, como requerimiento para saber si estaba pagado correctamente pagado el seguro. 4.- ¿Para que diga el testigo si sabe cuántas cuotas le cubría el seguro de desempleo a don Juan Carlos Fuentes Meza? R: No. Al punto de prueba N°2: "No sólo sé que don Juan Carlos había pedido un préstamo para ejecutar el termino del complejo y ahí se le retrasó todo íbamos a hacer otros trabajos que no se ejecutaron. No sé de montos". Repreguntas: 1.- ¿Para que aclare la finalidad del préstamo? R: Tenía un proyecto de unas piscinas que se estaban ejecutando, en plena construcción el complejo y paralizó varias cosas, construcción de las piscinas. Contrainterrogaciones: 1.- ¿Para que diga el testigo como le consta que a don Juan Carlos Fuentes Meza, no le otorgaron el crédito que él solicitaba por tener una deuda morosa con Ripley? R: Cuando yo lo acompañe a Santiago en la semana anterior habíamos conversado que le habían rechazado el préstamo por una cartera vencida la cual la tenía cancelada y me pidió que lo acompañara a Santiago y ahí lo acompañé lo cual estaba cancelado y todo lo otro que había dicho anteriormente. Lo último que yo supe que el comento que la devolución de su dinero se la estaban devolviendo mensual en cuotas lo cual había sido cancelado dos veces. 2.- ¿Para que diga el testigo si en alguna oportunidad don Juan Carlos Fuentes Meza, le exhibió algún documento que diera cuenta de la pre-aprobación de un crédito en un banco? R: Sí, cuando se hizo la tasación de la casa, me exhibió los documentos, ya que pasó al local, ahí fue que yo supe que estaba pre-aprobado el crédito, pues antes de hacer la tasación se le habían pedido todos los papeles pre-aprobados para ejecutar la tasación. Diligencias. Las partes no solicitan ningún tipo de diligencias. Con lo obrado se puso término al comparendo firmando los comparecientes, junto al Tribunal.

A fojas ciento doce, la Señora Secretaria certifica que no existen diligencias pendientes.

Se trajo los autos para fallo, y

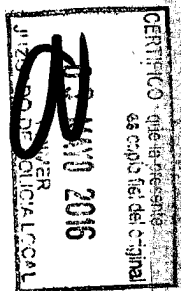
CONSIDERANDO.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO. Que esta causa se ha iniciado con la querella infraccional de fojas nueve, interpuesta por don Juan Carlos Fuentes Mesa, ya individualizado en contra de Multitienda Ripley, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley 19.496, por la jefa de tienda de la sucursal Curicó, doña Claudia Lafourcade Guerra. Esta presentación fue tratada latamente en lo expositivo de este fallo por lo que en esta parte se remita a ella.

SEGUNDO. A fojas 79, el querellado contesta. Tal contestación fue tratada abundantemente en la parte expositiva de esta sentencia, por lo que se da por reproducida.

TERCERO. Que, de acuerdo a los antecedentes consignados en la querella de fojas nueve y siguientes, las infracciones imputadas al querellado son aquellas consagradas en los siguientes artículos de la Ley del Consumidor: 1) Artículo 23.- "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad,

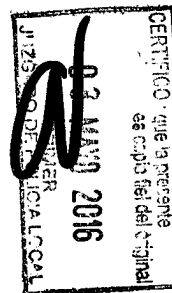


Primer Juzgado de Policía Local

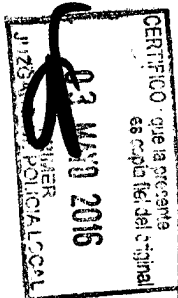
Curicó

identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". 2) Asimismo se le denuncia por vulneración al artículo 37 del mismo cuerpo legal, el que señala: "En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información: a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate, el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d. b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción; c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés: 1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito. 2. Gastos notariales. 3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía. 4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor. 5. Cualquier otro importe permitido por ley; d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad; e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.". No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el capital adeudado o la cuota vencida, según el caso, y conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%. Los porcentajes indicados se aplicarán una vez transcurridos los primeros quince días de atraso. Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley N° 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal. Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos periodos de pago. Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor. Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b). 3) Artículo 38: Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario.

CUARTO. Que, apreciando los antecedentes del juicio y la prueba rendida en conformidad a las normas de la sana crítica, el Tribunal estima que se configura infracción al art. 23 de la Ley del Consumidor. Para ello se ha tenido especialmente presente lo siguiente: I.- Que son hechos no controvertidos: a) El querellante contrató en el mes de Octubre de 2010, con Multitienda Ripley, un seguro de cesantía. b) Este seguro consistía que en caso de quedar cesante el querellante, este le cubriría parte de la cuota mensual, por un determinado número de meses. c) El querellante con ocasión de su cesantía, el 19 de Diciembre de 2013, denuncia el siniestro a la corredora de seguros Ripley, debiendo comenzar a operar dicho seguro en el mes de Enero de 2014. II.- Que son hechos controvertidos: a) El actor sostiene que acudió durante los meses de Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio todos del 2015 (sic) a la tienda Ripley de Curicó, a cancelar el monto de la cuota que el seguro de cesantía no le cubría. Al momento de cotizar créditos en el Banco de Chile como en Santander Banefe, se percata que tienda Ripley de Curicó, informó una deuda morosa, inexistente, en el registro de deudores morosos a cargo de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, y por ello no le pudieron cursar los créditos solicitados. b) Que la parte querellada expresa que con fecha 20 de Febrero de 2014, el cliente presenta certificado de cotizaciones emitido el 14 de Febrero de ese mismo año. Y el 28 de Febrero la compañía paga la cuota N° 1, por \$277.632, y solicita certificado de la AFP, emitido después del 12 de Marzo del 2014, para el pago de la cuota siguiente. Con fecha 07 de Abril de 2014, el cliente presenta certificado de cotizaciones de su AFP, emitido el 07 de Abril del 2014. Y con fecha 15 de Abril del mismo año la compañía paga la cuota N°2, por \$225.134, y solicita certificado de su AFP, emitido

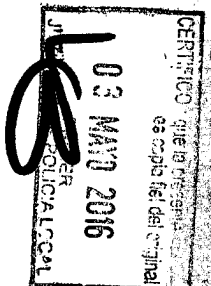


después del 12 de Abril del 2014, para el pago de la cuota siguiente. No existe presentación posterior de certificados de cotizaciones de su AFP, que acrediten que el querellante continúa desempleado, obligación contenida dentro del contrato, por lo que la compañía no ha liquidado más cuotas. Hace presente, que no es efectivo que el querellante haya tenido que pagar alguna diferencia por las cuotas mensuales del seguro de desempleo, ya que sus cuotas y pagos son inferiores a \$332.296, que corresponden a las 13,3 UF por cuota que cubre el seguro de desempleo. Agrega que el cliente realizó compras con la tarjeta, en forma posterior al denuncia del siniestro, en el mes de Diciembre del año 2014. Sin perjuicio de lo anterior, y ante los reclamos del querellante, con fecha 13 de Mayo de 2015 se realiza rectificación del cliente en Registro de Deudores por el periodo Enero-Octubre del año 2014, y con fecha 16 de Mayo de 2015 se procesó ajuste en la cuenta del cliente por \$218.171, correspondiente a la devolución de los intereses y gastos de cobranza generados entre Enero y Octubre del año 2014, demostrándose la buena fe de su representada, aun frente al incumplimiento del asegurado, querellante y demandante civil. III.- Para probar sus dichos, el querellante se ha valido de prueba documental consistente en: -Carta respuesta de fecha 03 de Octubre del 2014, enviada a su persona por parte de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, respecto al reclamo formulado y hecho alusión en lo principal de esta presentación. - Anexada a la carta anterior se acompaña respuesta enviada por Luis Gatica López de gerente de gestión y medios CAR S.A., respecto al reclamo formulado por su persona en contra de dicha entidad ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, respecto del reclamo formulado por su persona. -Certificado de deuda emitido con fecha 13 de Mayo del 2015, en donde se indica el error en que se incurrió en la información de una deuda morosa inexistente de su persona, dicho certificado es suscrito por don Manuel Rojas Reyes, gerente de operaciones de CAR S.A. - Certificado de deudas emitido con fecha 07 de Agosto del 2014, en la cual consta la deuda morosa informada por CAR S.A. respecto de su persona. Recibo de pago por un monto de \$560.000.-, monto cancelado por concepto de intereses a la tienda Ripley. -Diez recibos de pagos efectuados por su representado por el monto indicados en cada una de ellos, efectuados en las fechas que se indican, con los siguientes montos: 1. Con fecha de 10/11/2014 por la suma de \$72.000. 2. Con fecha de 14/10/2014 por la suma de \$71.260. 3. Con fecha 12/09/2014 por la suma de \$71.250. 4. Con fecha 7/08/2014 por la suma de \$176.640. 5. Con fecha 11/07/2014 por la suma de \$236.790. 6. Con fecha 14/06/2014 por la suma de \$248.000. 7. Con fecha 9/05/2014 por la suma de \$130.320. 8. Con fecha 7/04/2014 por la suma de \$197.840. 9. Con fecha 20/02/2014 por la suma de \$218.990. 10. Con fecha 17/01/2014 por la suma de \$121.760. - Estado de cuenta tarjeta Ripley de fecha 30 de Mayo de 2015, de don Juan Carlos Fuentes Meza. - Certificado de deuda de fecha 23 de Enero de 2015, firmado por Servicio al cliente Tarjeta Ripley con un total de deuda \$1.896.674. - Carta de Ripley, en la cual ofrece al querellante ponerse al día con su deuda actual con tarjeta Ripley, una vez si pagada las cuotas pactadas, con fecha octubre de 2014. - Carta de Ripley con fecha septiembre de 2014, donde se ofrece al querellante ponerse al día con su deuda actual con tarjeta Ripley, una vez si pagada las cuotas pactadas. Estos documentos fueron emitidos en la fecha que a su representado le informaron su morosidad ante la Superintendencia de Bancos a pesar de que se encontraba al día en sus pagos. - Carta de Ripley con fecha Agosto de 2014, donde se ofrece al querellante ponerse al día con su deuda actual con tarjeta Ripley, una vez si pagada las cuotas pactadas. Estos documentos fueron emitidos en la fecha que su representado le informaron su morosidad ante la Superintendencia de Bancos a pesar de que se encontraba al día en sus pagos. - Informe de deudas con fecha 10 de noviembre de 2014 N°2770545, donde se informa la deuda directa de don Juan Carlos Fuentes Meza. Estos documentos fueron emitidos en la fecha que su representado le informaron su morosidad ante la Superintendencia de Bancos a pesar de que se encontraba al día en sus pagos. - Informe de deuda de fecha 28 de Mayo de 2014, N°2629933, donde se informa la deuda de don Juan Carlos Fuentes Meza. - Liquidación de gastos operaciones de informe de tasación de Banco de Chile, realizada por don Juan Carlos Fuentes Meza, el 30 de Junio de 2015, la que fue realizada para solicitar crédito de garantía hipotecaria, el cual no fue posible otorgarle a su representado por poseer una deuda morosa mal informada por Ripley. Asimismo, presenta a declarar a los siguientes testigos Javier Mendoza Verdugo, Héctor Antonio Méndez González y Manuel Jesús Fuentealba Torres. IV.- Por otra parte el querellado ha presentado los siguientes documentos: - Solicitud de incorporación / Certificado de Cobertura Seguro "Ripley Total II", folio n°3847167, de fecha 18 de octubre de 2010, nombre del asegurado Juan Fuentes Meza rut 13.339.862-7, que da cuenta de la cobertura del seguro de desempleo involuntario contratado por el querellante y demandante civil y de los requisitos para hacer efectivos dichos seguros. - Formulario de denuncia de siniestros Seguro Ripley Total N°282690, antecedentes del asegurado Juan Fuentes Meza, rut 13.339.862-7, de fecha 19 de diciembre del año 2013, el que va acompañado con la fotocopia del



Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

carnet por ambos lados del querellante y demandante civil, certificado de cotizaciones obligatorias de don Juan Carlos Fuentes Meza de AFP Habitat de fecha 18 de diciembre de 2013, declaración jurada de cesantía de don Juan Carlos Fuentes Meza de fecha 19 de diciembre de 2013 y finiquito de trabajador de don Juan Carlos Fuentes Meza de fecha 17 de diciembre de 2013. - Certificado N°45449350-1, de fecha 19 de diciembre de 2013 que da cuenta de la denuncia de siniestro por desempleo de don Juan Carlos Fuentes Meza, y que contiene el detalle de la cuotas y montos que cubriría el seguro de desempleo. - Formulario de denuncia de siniestros seguro Ripley Total y desgravamen folio N°304461, antecedentes del asegurado Juan Fuentes Meza, rut 13.339.862-7, de fecha 20 de febrero de 2014, que contiene la fotocopia del carnet por ambos lados del querellante y demandante civil, certificado de cotizaciones obligatorias de don Juan Carlos Fuentes Meza de AFP Habitat con fecha 14 de febrero de 2014. - Informe de liquidación de fecha 27 de febrero de 2014 de Karen Yáñez Donoso, Jefe de seguros individuales FGR S.A., a don Juan Carlos Fuentes Meza que da cuenta de la liquidación de la cuota N°1 del seguro de desempleo involuntario por un monto de \$277.632. - Formulario de denuncia de siniestros seguro Ripley Total y desgravamen folio N°416002, antecedentes del asegurado Juan Fuentes Meza, rut 13.339.862-7, de fecha 07 de abril de 2014, que contiene la fotocopia del carnet por ambos lados del querellante y demandante civil, certificado de cotizaciones obligatorias de don Juan Carlos Fuentes Meza de AFP Habitat con fecha 07 de abril de 2014. - Informe de liquidación de fecha 15 de Abril de 2014 de Karen Yáñez Donoso, Jefe de seguros individuales FGR S.A., a don Juan Carlos Fuentes Meza que da cuenta de la liquidación de la cuota N°2 del seguro de desempleo involuntario por un monto de \$225.134. - Estado de cuenta de la tarjeta de crédito Ripley, de don Juan Carlos Fuentes Meza correspondiente al mes de Junio del año 2015. - Dos detalles de movimientos de la tarjeta de crédito Ripley, de don Juan Carlos Fuentes Meza correspondiente al periodo de diciembre de 2013 a abril del año 2015. No presenta testigos. V.- Que en ese orden de cosas, este sentenciador concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a los derechos de los Consumidores, bajo los siguientes fundamentos: 1.- Que se ha podido establecer en autos, que existió negligencia en la prestación del servicio entregado por tienda Ripley, al incluir al denunciante en el listado de deudores morosos, lo que se acredita primeramente a través de lo señalado por el querellado en la contestación de fojas 79 y siguientes, al expresar que: "Sin perjuicio de lo anterior, y ante los reclamos del querellante con fecha 13 de Mayo de 2015, se realiza rectificación del cliente en el registro de Deudores por el periodo Enero-Octubre del año 2014, y con fecha 16 de Mayo de 2015, se procesó ajuste en la cuenta del cliente por \$218.171, correspondiente a la devolución de los intereses y gastos de cobranza generados entre Enero y Octubre del año 2014, demostrándose la buena fe de su representada, aun frente el incumplimiento del asegurado, querellante y demandante civil". Sin embargo, lo que el querellado traduce como un acto de buena fe, contrasta con el documento acompañado, y no objetado de fojas 6, consistente en certificado de deuda, el que establece lo siguiente: "Car S.A., certifica que don Juan Carlos Fuentes Mesa, rut 13.339.862-7, registra deuda vigente con nuestra institución. Cabe señalar que debido a un involuntario error operativo, en los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre 2014, fue informado con deuda morosa en el Registro de Deudores de la SBIF, situación que será regularizada en el mes de mayo del presente año (...)". Dicho documento produce plena prueba, en el actuar negligente de la querellada, ya que reconoce la existencia de un error de carácter operativo, en el envío de los datos del consumidor al registro de deudores morosos. 2.- A su vez, hubo negligencia por parte de Tiendas Ripley, al no entregar oportunamente la solicitud de pago a la compañía aseguradora, en virtud del seguro de cesantía tomado por el actor, de las cuotas de los días 15 de marzo de 2014, 15 de Abril de 2014, 15 de Mayo de 2014 y 15 de Junio de 2014, ya que según lo acredita el documento consistente en Carta de Respuesta de Ripley a la Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras de fojas 2 y 3, de fecha 17 de Septiembre de 2014, y como lo reconoce la misma querellada: "se ha solicitado a la Cia, efectuar el pago de las cuatro cuotas pendientes, quienes se comprometieron a liquidar el siniestro por un monto total de \$576.823.-, dentro de un plazo de 10 días hábiles". Cabe señalar que dentro de este mismo documento se adjunta detalle de pago de coberturas, reflejando que las 6 cuotas se encontraban con la observación "cuota solicitada para el pago". De esto se concluye que el trámite, de solicitud de pago por parte de Ripley a la aseguradora, no se realizó de forma adecuada y diligente. En ese mismo sentido, la querellada en su contestación aduce que el actor al no certificar su calidad de desempleado, la compañía no liquidó más cuotas, lo que estaría en contradicción con lo expuesto anteriormente, respecto del compromiso con la aseguradora en la liquidación del siniestro. Asimismo, el incumplimiento del actor invocado por Ripley, no fue acreditado por la misma, lo que pudo haber acontecido si por ejemplo acompañara en estos autos, algún informe de liquidación de siniestro, prueba que si fue



Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

aportada al proceso en los casos en que se pagó por el seguro la cuota respectiva. 3.- En lo que concierne al cobro indebido, por parte del querellado, de sumas de dinero, y de intereses: Para este sentenciador, no existen antecedentes concluyentes que permitan establecer tales cobros, puesto que en su querella el actor se limita a expresar que se han infringido las normas contenidas en los artículos 37 y siguientes de la Ley del Consumidor N°19.496, en el sentido de cobrar indebidamente sumas de dinero que no correspondían, sin embargo, ni en la exposición de los hechos denunciados ni tampoco de las pruebas aportadas al proceso es posible establecer la existencia de que tales sumas sean improcedentes. Si bien a fojas 11, el querellante esgrime que "(...)la tienda demandada con fecha 17 de septiembre del 2014, procedió a enviar un detalle que daba cuenta de lo sucedido y que decía relación que yo adeudaba a esa fecha un monto ascendiente a la suma de \$543.022, dinero que procedí a cancelarlo (sic) en el mes de Octubre del 2014, a fin que se me eliminara del registro de deudas morosas, sin embargo, aun así nuevamente la tienda Ripley mediante su empresa crediticia anexa Car S.A., no procedió a borrar me del registro de deudores morosos(...)". En relación con lo precedentemente expuesto, el querellante en el otrosí de su presentación detalla como daño emergente la misma cantidad que supuestamente pagó \$543.022, a título "de cobros indebidos, los que se traducen en los siguientes:". Sin embargo, el actor no puntualiza ninguna cantidad. En ese orden de cosas, y no existiendo en el proceso pruebas que acrediten la improcedencia de los cobros, dichas alegaciones se tendrán por desestimadas. 4.- Analizados los demás medios de pruebas y antecedentes del proceso no alteran las afirmaciones precedentes.

II.- EN CUANTO A LA ACCIÓN INDEMNIZATORIA.

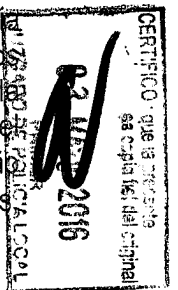
QUINTO. Que el actor, en el primer otrosí de su presentación de fojas nueve y siguientes, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del proveedor individualizado en lo principal de este escrito y representado para los efectos del artículo 50 C inciso final y de la Ley 19496 por el jefe de oficina y/o administrativo señalado anteriormente y cuyo domicilio se indicó. Dicha presentación se trató abundantemente en la parte expositiva de este fallo, por lo que en esta parte se da por reproducida.

SEXTO. Que la parte demandada contesta, en la audiencia de comparendo. Esta contestación, se pormenorizó en lo expositivo de este fallo, por lo que en esta parte se remite a ella.

SÉPTIMO. Que, en relación a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de fojas 9 y siguientes, el actor rinde prueba documental y testimonial, la que se encuentra allegada a fojas 1 y 2. Que así las cosas el actor solicita en su acción civil que se le indemnice por los perjuicios sufridos por el daño emergente por conceptos de cobros indebidos. Como se ha señalado anteriormente, no ha sido posible establecer, por falta de antecedentes y de pruebas, la existencia de los cobros indebidos a los que hace referencia el actor. Por otro lado en cuanto al lucro cesante, el demandante, se basa en la no obtención de créditos, a raíz de la información de morosidad que la tienda Ripley mediante su anexa Car S.A., ha realizado indebidamente e injustificadamente. En estos autos, si bien ha logrado probarse la improcedencia del envío de los antecedentes del actor al registro de deudores, no se ha logrado establecer, la solicitud de dichos créditos a las entidades bancarias y que, en definitiva, éstos no se hayan cursado en virtud de la morosidad antes señaladas. Si bien el actor a fojas 44, adjunta documento consistente en liquidación de gastos operacionales, por informe de tasación, el Tribunal estima que no es prueba suficiente para determinar la indemnización a título de lucro cesante.

OCTAVO. Que, en atención a que en materia extracontractual basta con establecer la existencia de los daños materiales que se cobran, sin que sea necesario que se pruebe su monto, toda vez que el artículo 173 del Código de Procedimiento Civil que impone dicha exigencia es inaplicable en materia de delitos y cuasidelitos por lo que el tribunal está facultado prudencialmente para regular estos daños y, apreciando en conformidad a las normas de la sana crítica los antecedentes del proceso y la prueba rendida, estima que efectivamente hubo un perjuicio por concepto de daño moral el que el tribunal fija prudencialmente en la suma de seiscientos mil pesos, (\$600.000.-). Se concederá el daño moral impetrado, habida consideración que es natural y obvio que el actor experimentó molestias agravio moral, a resultas de la actuación contraria a derecho por parte del proveedor, y

TENIENDO PRESENTES:



Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

Los artículos 1, 2, 3, 12, 12 A, 23, 50 de la Ley N° 19.496 y demás disposiciones citadas; 1, 3, 7, 9, 14, 17, y 24 de la Ley número 18.287; y demás disposiciones legales citadas y pertinentes,

SE DECLARA.

I.-EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO. Que se hace lugar a la denuncia de fojas nueve y siguientes, sólo en cuanto se condena a Multitienda Ripley, Rut 76.879.810-9, representada para efectos del art. 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496 por doña Claudia Lafourcade Guerra, se ignora profesión u oficio, ambas domiciliadas en Avenida O'Higgins N°201, Curicó, al infringir el artículo 23 de la ley 19.496, al actuar con negligencia en la prestación del servicio e informar los antecedentes del consumidor en el registro de deudores morosos y asimismo, al no entregar oportunamente la solicitud de pago a la compañía aseguradora, en virtud del seguro de cesantía tomado por el actor, ambos hechos acaecidos en los límites jurisdiccionales de este Tribunal, al pago de una multa a beneficio fiscal equivalente a treinta, (30) unidades tributarias mensuales.

SEGUNDO. Si la sentenciada no pagase la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriado este fallo, cumplirá la pena por vía de sustitución y apremio de conformidad con el artículo 24 de la Ley 18.287.

TERCERO. Que se hace lugar a la demanda indemnizatoria del primer otrosí de la presentación de fojas 9 y siguientes, sólo en cuanto se condena a Multitienda Ripley, Rut 76.879.810-9, representada para efectos del art. 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496 por doña Claudia Lafourcade Guerra, se ignora profesión u oficio, ambas domiciliadas en Avenida O'Higgins N°201, Curicó, a pagar al demandante don Juan Carlos Fuentes Mesa, domiciliado en Pasaje 46 N°439, Población Aguas Negras Curicó, a título de indemnización de perjuicios, dentro de quinto día de ejecutoriado este fallo, la suma de dinero ascendente a \$ 600.000.- (seiscientos mil pesos), a título de daño moral.

CUARTO: Que en cuanto a los reajustes e intereses, de conformidad con lo dispuesto en la ley 18.010 y habiéndose concedido sólo lo demandado por concepto de daño moral y habiéndose fijado la cantidad en esta sentencia, se concederán reajustes conforme a la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor que fija el Instituto Nacional de Estadísticas y los intereses corrientes para operaciones de dinero no reajustables, los que se aplicarán desde que la presente sentencia quede ejecutoriada y el día del pago efectivo.

QUINTO. No habiendo sido totalmente vencida la denunciada y demandada no se condenará al pago de las costas.

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente. Remítase copia autorizada al Servicio del Consumidor.

Proveyó don Sergio Eduardo Fuente Alba Henríquez, Juez Letrado Titular.

