

Arica, 9 de Mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 33, Rosa Cortes Contreras, Psicologa, Cédula Nacional de Identidad N° 13.414.547-1, en su calidad de Directora Regional del **Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica – Parinacota**, ambos con domicilio en calle Baquedano N° 343, de Arica, interpone denuncia infraccional en contra de **Car S.A.**, Rol Único Tributario N° 83.187.800-2, con domicilio en Huérfanos N° 1052, piso 3, de la ciudad de Santiago, representada por Carolina Pérez Echeverría, ignora profesión, del mismo domicilio de su representada, por eventuales infracciones a la Ley N° 19.496, que Establece Normas de Protección a los Derechos de los Consumidores.

Expone que el 7 de Mayo de 2015, Regina Jiménez Carvajal concurrió a la sucursal de Entel donde procedió a pagar la cuenta de su plan de telefonía móvil la que incluía tres cuentas telefónicas por un monto total de \$106.128, sin embargo, como no tenía suficiente dinero pagó los \$106.128, con su tarjeta de crédito Master Card Ripley, que efectuó en seis cuotas mensuales de \$17.688, cada una.

El 23 de Junio de 2015, llegó a su domicilio el Estado de Cuenta de su tarjeta, correspondiente al periodo facturado desde el 21 de Abril de 2015 hasta el 20 de Mayo de 2015, el cual debía venir con el valor de la primera cuota por \$17.688. Sin embargo al leerlo se percató que habían facturado cinco veces el cobro de \$106.12 por lo que para ese mes de Mayo se facturó cinco veces la cuota de \$17.688, la cual aumentaba considerablemente su deuda con dicha tarjeta de crédito.

El 18 de Junio de 2015, la señora Jiménez Carvajal se vio obligada a viajar a la ciudad de Iquique con el objeto que le solucionaran su problema en Tiendas Ripley, donde se dirigió a la oficina "Atención al Cliente", donde recibió una pésima atención por parte del ejecutivo que la atendió.

Cumplido más de un mes de la fecha del reclamo, la denunciante nunca recibió llamados ni contacto por parte de Ripley.

Ante ésta irregularidad no solucionada por Tiendas Ripley, la denunciante el día 2 de Septiembre de 2015, efectuó el correspondiente reclamo en SERNAC, solicitando regularización de su cuenta para pagar lo que realmente ella debe, y consecuentemente, elevar el cupo de su tarjeta de crédito para que éste sea realmente el que corresponde. Se informa por el proveedor que los antecedentes del reclamo se encuentran en análisis que permitirá obtener una respuesta aprobando o denegando la solicitud, respuesta que no se produce a la fecha de la presentación de ésta denuncia.

Los hechos descritos permiten establecer que la denunciada **Car S.A.** ha cometido infracción a los artículos 3 letra a), b), d) y e), 12, 23 y 37 de la Ley N° 19.497 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

En virtud de lo expuesto, solicita tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de Car S.A, solicitando acogerla a tramitación, y en definitiva, condenar a la infractora al máximo de las multas establecidas en la ley.

En el mismo acto, solicita exhortar al Juzgado de Policía Local de Santiago de Turno a fin de practicar las notificaciones que correspondan a Car S.A.

A fojas 46, el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia infraccional en contra de Car S.A. citando a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 2 de Marzo de 2016, a las 10:00 horas.

A fojas 48, el Tribunal aprueba la rectificación interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica – Parinacota, en los términos señalados.

A fojas 139, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante infraccional Regina Jiménez Carvajal, SERNAC XV Región Arica – Parinacota y la denunciada infraccional Car S.A., representada por el Abogado Gabriel Castro Soto.

La parte denunciada infraccional expresa que efectivamente existe un error a los cobros realizados a la parte denunciante, razón por lo cual se propone un acuerdo con el objeto de subsanar éste error e indemnizar perjuicios provocados.

A fojas 140, el Tribunal llama a las partes a una conciliación, la que se produce en los siguientes términos:

1) La denunciante infraccional Regina Jiménez Carvajal reconoce adeudar a Car S.A. la suma total de \$664.468.

2) Que la denunciante infraccional se obliga a pagar dicha suma en 24 cuotas iguales y sucesivas de \$27.686, pagadera la primera de ellas, los primero cinco días del mes de mayo de 2016.

3) Que la parte denunciada infraccional Car S.A. se obliga a pagar por concepto de indemnización de Daños y Perjuicios la suma de \$500.000.- que se pagará mediante Vale Vista nominativo a nombre de Regina Jiménez Carvajal.

4) Que una copia del Vale Vista será presentado ante el Tribunal para dar fe en el cumplimiento.

5) Que la parte denunciante infraccional acepta el avenimiento en los términos expuestos al igual que el Tribunal tiene por aprobada la conciliación en los términos señalados.

El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como punto de ella, el siguiente:

1) Efectividad de los hechos denunciados.

Las partes no rinden prueba testimonial ni documental, con lo que se puso término a la audiencia.

A fojas 142, el Abogado Gabriel Castro Soto en representación de Car S.A. da cuenta al Tribunal que se ha consignado el Vale Vista a nombre de la consumidora Regina Jiménez Carvajal por un monto total de \$500.000, documentos que el Tribunal los tuvo por acompañados a fojas 142 vuelta.

A fojas 143, el Tribunal ordenó, "Autos para fallo".

#### CONSIDERANDO

Primero: Que las partes no rindieron prueba testimonial ni documental en la audiencia de contestación, conciliación y prueba fijada por el Tribunal de fojas 139.

Segundo: Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 1.698 del Código Civil, "Incumbe probar las obligaciones o su extinción a quién alega aquéllas o ésta."

Tercero: Que en virtud de lo señalado en el considerando anterior el sentenciador deberá rechazar la denuncia infraccional de fojas 33, por no haberse acreditado los hechos denunciados.

Cuarto: Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana critica.

#### RESUELVO:

1.- **SE RECHAZA** la denuncia infraccional deducida por Rosa Cortés Contreras de fojas 33, en contra de "Car S.A.", Rol Único Tributario N° 83.187.800-2, con domicilio en Huérfanos N° 1052, piso 3, de la ciudad de Santiago, por no haber sido acreditados los hechos denunciados en la etapa procesal correspondiente.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica-Parinacota, Notifíquese y Archívese.\*\*\*

Sentencia pronunciada por Eduardo Yáñez Yáñez, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.