

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
MAIPU

(78)  
34  
Setenta  
cuatro

PROCESO ROL N° 3531-2013

MAIPÚ, dos de diciembre de dos mil trece.

**VISTOS:** : Que la denuncia particular de fecha 25 de junio de 2013, da cuenta de presunta infracción a la Ley 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, hecho que habría ocurrido el día 28 de febrero de 2013, en que participaron:

**CHRISTIAN RODRIGO MANRIQUEZ REYES**, cédula de identidad N° 10.573.919-2, Técnico Programador, domiciliado en Pasaje Alcaldía N° 1672, Villa Doña Margarita, comuna de Maipú.

**CAR S.A. RUT 83.187.800-2**, representado legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, cédula de identidad N° 4.438.651-8 y Lázaro Calderón Volochinsky, cédula de identidad N° 6.693.648-1, todos domiciliados en calle Huérfanos N° 1052, piso 4, comuna de Santiago, según fojas 1 a 5.

Representado judicialmente por el abogado **Paulo García-Huidobro Honorato**, domiciliado en calle Lota N° 2257, oficina 502, comuna de Providencia, quien otorga poder al habilitado de derecho **Pablo Nilo Díaz**, mismo domicilio, según fojas 57.

1.- Expresa la denuncia particular de fojas 1 a 5, según versión de **CHRISTIAN RODRIGO MANRIQUEZ REYES**, cédula de identidad N° 10.573.919-2, interpuesta en contra de **CAR S.A. RUT 83.187.800-2**, representado legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, cédula de identidad N° 4.438.651-8 y Lázaro Calderón Volochinsky, cédula de identidad N° 6.693.648-1, en atención a que el 27 de febrero de 2013 me enteré en la página web de RIPLEY, tenía una promoción denominada “ **10% de descuento en permisos de circulación por compras sobre \$20.000.- en Petrobras**”.

Es menester y preciso señalar que las bases que regulaban esta promoción no especificaban monto máximo o tope de descuento por cliente por lo que asumo se debe efectuar el descuento del 10 % del total cancelado por el concepto de pagos de permisos de circulación con la única exigencia de efectuar una compra previa sobre \$20.000.- en Petrobras y pagar los permisos con la tarjeta RIPLEY en las Municipalidades adheridas y detalladas en las bases. Como existe un antecedente previo, que será mencionado más adelante, y ante mi razonable duda me contacté al call center de RIPLEY 600 600 02 02, el día 27 de febrero de 2013 para solicitar aclaración respecto si efectivamente esta promoción no tenía tope de bonificación como sí lo tienen la gran mayoría de las otras promociones, al respecto y

(80)  
75  
Sete  
cuco

según lo señalado por la ejecutiva Jocelyn Fuentes, efectivamente no habría tope si las bases no lo señalaban claramente o mejor dicho explícitamente. El día 28 de febrero de 2013 se efectuó compra con la tarjeta RIPLEY en Petrobras por la suma de \$42.129, mediante factura N° 980594, cumpliendo con la primera exigencia establecida en las bases que regulaban esta promoción. El 1 de marzo recibí un correo de la casilla [mensajería@emailsripley.cl](mailto:mensajería@emailsripley.cl), donde nuevamente se me presentaba la promoción en discusión, en pero en esta oportunidad con una gran salvedad, en la letra chica aparecía que el tope de descuento por cliente era de \$10.000.- pero sin embargo, seguían señalando que las bases estaban en [www.ripley.cl](http://www.ripley.cl) y éstas seguían sin explicitar monto tope. Consulté por esta confusa información y poca claridad al Sernac y a la ejecutiva Patricia Muñoz, me señaló que el único instrumento válido para la promoción eran las bases que estaban publicadas y a disposición de todos los clientes, por lo que me quedé tranquilo al respecto. El 26 de marzo de 2013 y dentro del plazo de vigencia de la promoción efectué el primer pago con la tarjeta RIPLEY de permiso de circulación en la Municipalidad de Huechuraba por la suma de \$58.797.- El 28 de marzo y aún dentro del plazo de vigencia de la promoción efectué con la tarjeta RIPLEY dos pagos de permisos de circulación uno por \$150790 y otro por \$348.741. En resumen, los pagos con la tarjeta RIPLEY por concepto de permiso de circulación ascienden a la suma de \$558.328 y por ende el monto reclamado por dicha promoción es de \$55.833.- Las bases que regulan esta promoción establecen “ **El descuento se hará efectivo en el estado de cuenta siguiente o subsiguiente a la fecha del pago del permiso de circulación, dependiendo de la fecha de facturación del cliente.**” De lo anterior, se desprende y se entiende claramente que el abono por el concepto de esta promoción se debía efectuar en el estado de cuenta de abril con vencimiento el día 5 mayo de 2013 o a más tardar en estado de cuenta de mayo, con vencimiento el día 5 de junio de 2013. Ante el incumplimiento y teniendo la experiencia del año pasado donde igualmente se terminó por cumplir con lo ofrecido sólo ante los innumerables reclamos tanto a RIPLEY, SERNAC y Tercer Juzgado de Policía Local de Maipú, causa 6881-2012, reclamé al call center en atención al cliente de RIPLEY, 600 600 02 02, el día 3 de mayo de 2013 a las 12:50 horas. Con el ejecutivo señor Sebastián Cerda quien ingresó requerimiento N° 400755717, solicitando la agilización y cumplimiento de lo ofrecido en la promoción, señalándome como fecha máxima de respuesta el 17 de mayo de 2013. Al consultar nuevamente el día 27 de mayo a las 11:50 horas con la ejecutiva Norma Henríquez, ésta me señala que la respuesta era que la promoción podía verse reflejada en estado de cuenta de abril con vencimiento el 5 de mayo de 2013, o a más tardar en el estado de cuenta de mayo con vencimiento el 5 de junio de 2013, por lo tanto al no aparecer en el estado de cuenta del mes de abril debía esperar hasta que me llegara el estado de cuenta del mes de mayo con vencimiento el día 5 de junio de 2013. El 29 de mayo, ya con mi estado de cuenta del mes de mayo en mis manos y donde nuevamente no se me hacía efectiva la promoción o descuento, llamé

(8N)  
76  
seis  
seis

nuevamente al call center a las 11:45 horas y me comuniqué con la ejecutiva Carolina Fredes , quien me señala que ingresará un nuevo requerimiento N° 40563405 para exigir y apurar el cumplimiento de la promoción, eso sí, con fecha máxima de respuesta par el día 12 de junio de 2013, es decir, después de 7 día del vencimiento de mi estado de cuenta, obligándome a cancelar el total de lo facturado sin considerar el descuento que me correspondía y que por ende no debía pagar, esto es la suma de \$55.833. El día 17 de junio de 2013 a las 13:20 horas, me comuniqué nuevamente con el call center con la ejecutiva Beatriz Vargas y consulté por respuesta al requerimiento N° 40563404, me señaló que no había ninguna respuesta en el sistema, le manifesté mi molestia y me dijo que no me preocupara ya que ingresaría una insistencia para apurar la respuesta y que tendría una respuesta a más tardar ese mismo día en la tarde. El 18 de junio y como era de esperar al no tener ninguna respuesta, nuevamente me comuniqué al call center con el ejecutivo Gerardo Hidalgo y me señaló que aún no había ninguna respuesta en el sistema y que nuevamente ingresaría mi insistencia. Ante la nula respuesta de RIPLEY, viendo que nuevamente y por segundo año consecutivo que por la misma promoción y con el mismo proveedor se tiene el mismo problema es que recurrí al SERNAC para ingresar los antecedentes del caso mediante Reclamo N° 7005426, de fecha 18 de junio de 2013. Al día de hoy aún no se hace efectiva la promoción por parte de la empresa RIPLEY.” Por lo que solicito tener por interpuesta querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, por concepto de **daño emergente la suma de \$55.833.- correspondiente a la promoción del 10% del pago de permiso de circulación** y por concepto de **daño moral la suma de \$340.000.- Representado por las molestias físicas y mentales derivadas del incumplimiento de mis derechos, amonestaciones por parte de mi empleador al sorprenderme muchas veces ocupando tiempo laboral en reclamos de carácter personal, entre otros.** Correspondiente a la suma total de \$395.833.-, más reajuste intereses y costas.

2.- Que a fojas 6 a 25 acompaña los siguientes documentos:

1. Bases Promoción 10% de descuento en permisos de circulación por compras sobre \$20.000.- en Petrobras **donde no señala tope de bonificación**, a fojas 6y 7.
2. Mail enviado con promoción donde se señala tope de bonificación a fojas 8.
3. Copia factura N° 980594 de Petrobras y comprobante de pago con tarjeta RIPLEY a fojas 9.
4. Copia de comprobante de pago con tarjeta RIPLEY de permiso de circulación Municipalidad de Huechuraba por \$58.797.- a fojas 10.
5. Copia de permiso de circulación pagado, a fojas 11.
6. Copia de comprobante de pago con tarjeta RIPLEY en Municipalidad de Estación Central por \$150.790.- a fojas 12.
7. Copias de permisos de circulación pagados a fojas 13 a 15.

8. Copia de comprobante de pago con tarjeta RIPLEY en Municipalidad de Estación Central por \$348.741 a fojas 16.

9. Copias de permisos de circulación pagados a fojas 17 a 19.

10. Print de pantalla con detalle de transacciones realizadas con tarjeta RIPLEY que respaldan los pagos señalados a fojas 20 a 25.

3.- Que a fojas 32 y 33, consta Certificado Antecedentes Conductor a nombre de **CHRISTIAN RODRIGO MANRIQUEZ REYES**, cédula de identidad N° 10.573.919-2, con antecedentes infraccionales.

4.- Que a fojas 41 a 43, consta declaración indagatoria de la parte querellante y demandante de **CHRISTIAN RODRIGO MANRIQUEZ REYES**, cédula de identidad N° 10.573.919-2: " El 27 de febrero de 2013, a través de la página web de RIPLEY tomé conocimiento de la promoción 10% de descuento en permisos de circulación obtenidas en Municipalidades adheridas por compras previas sobre \$20.000.- en combustible u otros servicios análogos, con tarjeta RIPLEY en servicentros Petrobras. Las bases estaban disponibles en la misma página web, las que revisé, surgiendo la interrogante frente a que no se expresaba en las bases, si esta promoción tenía un tope máximo por cliente, la cantidad de permisos a obtener y si los vehículos a los que se referían los permisos, debían ser de propiedad del titular de la tarjeta o no. Ante la duda, llamé por teléfono al call center de RIPLEY donde me informaron que si las bases no lo mencionaban expresamente, no eran parte de éstas y procedía el descuento ofrecido. Para poder acceder a esta promoción, estando vigente la misma, compré en estaciones de Servicios Petrobras combustible por la suma de \$42.129, los que pagué con mi tarjeta RIPLEY de la cual soy titular. La factura emitida a nombre de Ingeniería y Construcción Germán Gomez y Cía.Limitada, RUT 76.137.730-2, empresa de la cual soy Subgerente de Administración y Finanzas, no socio. El 1 de marzo de 2013, recibí un correo electrónico de Ripley donde se presentaba la misma promoción pero esta vez se detallaba en letra chica que el tope de descuento por cliente era de \$10.000.- y nuevamente hacían referencia a que las bases estaban en el sitio web de RIPLEY, las que revisé nuevamente y no habían sufrido cambio alguno. Así las cosas, el 26 de marzo de 2013 habiendo ya cumplido con el requisito previo de pagar con mi tarjeta RIPLEY, compras superiores a \$20.000.- en estaciones de servicio Petrobras, compré un solo permiso de circulación en la Municipalidad de Huechuraba, adherida a la promoción por la suma de \$58.797 para el vehículo de propiedad de mi pareja Yacelyn Pamela Gaete Santander, PPU BLRX-85. A la fecha de la compra el vehículo permanecía inscrito a nombre de su propietario anterior Nazarena Lama Valenzuela, lo había adquirido recientemente, a la fecha de hoy ya está realizada la transferencia. El 28 de marzo de 2013, compré seis permisos de circulación más, en la Municipalidad de Estación Central, también adherida a la promoción para los siguientes vehículos:

PPU SY-5248, propiedad de mi padre Nelson Manríquez Barría por la suma de \$20.043.

PPU CJWD-78, de mi propiedad por la suma de \$23.500.

(82)  
77  
setudo  
sieti

(83)  
78  
setiembre  
ochos

PPU DKBF-48, de mi propiedad por la suma de \$107.247.

PPU BSWF-57, de propiedad de Ingeniería y Construcción Germán Gomez y Cía. Limitada por la suma de \$86.547.

PPU WY-2658, de propiedad de Ingeniería y Construcción Germán Gomez y Cía. Limitada por la suma de \$107.847.

PPU CTGP-22, de propiedad de Ingeniería y Construcción Germán Gomez y Cía. Limitada por la suma de \$154.347.

La empresa Ingeniería y Construcción Germán Gomez y Cía. Limitada, me autoriza a recibir estos descuentos por usar mi tarjeta RIPLEY de la que soy titular y retener para mí estos beneficios y descuentos que yo obtenga por su uso. El descuento que debí recibir era el 10% del total pagado, que en el caso concreto es de \$55.833. Dicho descuento o beneficio debió hacerse efectivo en el mes siguiente o subsiguiente de efectuado el pago, dependiendo de la fecha de facturación que tenga el cliente. Lo que debió verificarse en abril o mayo de 2013. Hasta la fecha, agosto de 2013, no he recibido el descuento o beneficio del que se trataba la promoción materia de este proceso, ni siquiera parcial. Ello consta en mis estados de cuenta.

5.- Que a fojas 44, vuelta consta notificación por receptor Ad Hoc a la parte querellada y demandada de **CAR S.A. RUT 83.187.800-2**, representado legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, cédula de identidad N° 4.438.651-8 y Lázaro Calderón Volochinsky, cédula de identidad N° 6.693.648-1 de las acciones civiles interpuestas en su contra.

6.- Que a fojas 45 a 56, consta otorgamiento de poder de Alameda Store Limitada, **CAR S.A. RUT RUT 83.187.800-2** y otros, representado legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, cédula de identidad N° 4.438.651-8 y Lázaro Calderón Volochinsky, cédula de identidad N° 6.693.648-1 al abogado **Félix Vergara Ruiz** y **Paulo García-Huidobro Honorato**.

7.- Que a fojas 57, consta patrocinio y poder del abogado por la parte denunciada y demandada de autos **Paulo García-Huidobro Honorato**, domiciliado en calle Lota N° 2257, oficina 502, comuna de Providencia.

8.- Que a fojas 65 a 67, consta celebración de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de **CHRISTIAN RODRIGO MANRIQUEZ REYES**, cédula de identidad N° 10.573.919-2 por sí y de la parte denunciada y demandada de **CAR S.A. RUT 83.187.800-2**, a través de su apoderado. Llamadas las partes a conciliación ésta no se produce.

La parte denunciante y demandante de autos, ratifica denuncia y demanda civil de fojas 1 a 5, declaración indagatoria de fojas 41 a 44.

La parte denunciada y demandada de autos, contesta querrela infraccional y demanda civil de la siguiente forma:

1. El abono de promoción del 10% de descuento por pago de permiso de circulación fue resuelto en el mes de agosto, situación que se refleja en el estado de cuenta del

6 y  
30  
Seleto  
nuve

mes de septiembre de **CHRISTIAN RODRIGO MANRIQUEZ REYES**, cédula de identidad N° 10.573.919-2 por un monto total de \$49,954, señalada como "bonificación regularización campaña" que corresponde al cumplimiento de la promoción antes señalada.

2. El denunciante abusa de lo establecido en las bases de la promoción por cuanto el pago de permisos de circulación es para obtener un 10% de descuento en su permiso de circulación y no respecto a terceros.
3. Referente al daño moral, es un monto arbitral y excesivo.

Prueba documental.

La parte denunciada y demandada de autos acompaña en forma legal los siguientes documentos:

1. Estado de cuenta de **CHRISTIAN RODRIGO MANRIQUEZ REYES**, cédula de identidad N° 10.573.919-2 de fecha 5 de septiembre de 2013, que indicaría devolución del 10% referente a la campaña de RIPLEY de permisos de circulación por un monto de \$49.954, que se indicaría como bonificación y regularización de campaña a fojas 58 a 61.
2. Excell de RIPLEY indicando el monto de la devolución del 10% referente a la campaña a **CHRISTIAN RODRIGO MANRIQUEZ REYES**, cédula de identidad N° 10.573.919-2 a fojas 62.
3. Constancia de requerimientos 400755717 y 40563405 de fechas 3 de mayo de 2013 y 29 de mayo de 2013, efectuados por el cliente **CHRISTIAN RODRIGO MANRIQUEZ REYES**, cédula de identidad N° 10.573.919-2, los que en pantalla se indican como "CERRADOS" a fojas 63 y 64.

9.- Que a fojas 75, el Tribunal reitera apercibimiento de fojas 67, en el sentido de conminar a la parte denunciada y demandada de autos, para que dentro de quinto día de notificada acompañe respuestas a requerimientos 400755717 y 40563405 de fechas 3 de mayo de 2013 y 29 de mayo de 2013, respectivamente, bajo apercibimiento de los dispuesto en el artículo 349 del Código de Procedimiento Civil. A fojas 76, consta que ha transcurrido plazo ordenado a fojas 75, sin acompañar respuestas a los requerimientos 400755717 y 40563405.

10.- Que a fojas 76, el Tribunal ordena que pasen los autos para fallo.

#### **Y CONSIDERANDO:**

##### **a) En el aspecto infraccional**

**PRIMERO:** Que el hecho de la relación consumidor proveedor de las partes del proceso no es controvertido por lo que se establece, siendo reconocido expresamente por todas las partes del proceso.

## HECHOS CONTROVERTIDOS

(85)  
80  
oduto

SEGUNDO: Que el hecho controvertido consiste en determinar:

1.- Si efectivamente la parte denunciada demandada de **CAR S.A. RUT 83.187.800-2**, representado legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, cédula de identidad N° 4.438.651-8 y Lázaro Calderón Volochinsky, cédula de identidad N° 6.693.648-1 entrega una información veraz y oportuna respecto de las bases de la promoción, respecto del descuento del 10%, por pago de permisos de circulación, efectuada con tarjeta RIPLEY si dichas bases que regulaban esta promoción, especificaban monto máximo o tope de descuento por cliente por uno o más pagos por concepto de permisos de circulación, con la única exigencia de efectuar una compra previa sobre \$20.000,- en Petrobras y pagar los permisos de circulación con la tarjeta RIPLEY en las Municipalidades adheridas y detalladas en las bases. 2.- Si además, la parte denunciada demandada de **CAR S.A. RUT 83.187.800-2**, efectúa el abono por la suma de \$55.833, correspondiente al 10% de descuento de la promoción ofrecida, según fojas 6 a 8, por el pago efectuado de \$558.328 relativo a los pagos de permisos de circulación según consta a fojas 1 a 5 de autos.

TERCERO: Que atendido el mérito de autos, la denuncia de fojas 1 a 5, en la cual la parte de **CHRISTIAN RODRIGO MANRIQUEZ REYES**, cédula de identidad N° 10.573.919-2, interpone en contra de **CAR S.A. RUT 83.187.800-2**, representado legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, cédula de identidad N° 4.438.651-8 y Lázaro Calderón Volochinsky, cédula de identidad N° 6.693.648-1, en atención a que el 27 de febrero de 2013 se entera en la página web de RIPLEY, de una promoción denominada "**10% de descuento en permisos de circulación por compras sobre \$20.000.- en Petrobras**". Señalando la parte denunciante y demandante de autos, que las bases de fojas 6 y 7, que regulaban esta promoción no especificaban monto máximo o tope de descuento por cliente por lo que éste asumió que se debía efectuar el descuento del 10 % del total cancelado por el concepto de pagos de permisos de circulación con la única exigencia de efectuar una compra previa sobre \$20.000,- en Petrobras y pagar los permisos con la tarjeta RIPLEY en las Municipalidades adheridas y detalladas en las bases. Para alejar alguna duda, se contacta al call center de RIPLEY 600 600 02 02, el día 27 de febrero de 2013 para solicitar aclaración respecto si efectivamente esta promoción no tenía tope de bonificación como sí lo tienen la gran mayoría de las otras promociones, al respecto y según lo señalado por la ejecutiva Jocelyn Fuentes, efectivamente no habría habido tope si las bases no lo señalaban claramente o mejor dicho explícitamente. Por lo que el día 28 de febrero de 2013 efectuó compra con la tarjeta RIPLEY en Petrobras por la suma de \$42.129, mediante factura N° 980594, cumpliendo con la primera exigencia establecida en las bases que regulaban esta promoción. El 1 de marzo recibió un correo de la casilla [mensajeria@emailsripley.cl](mailto:mensajeria@emailsripley.cl), donde nuevamente se le presentaba la promoción en discusión, pero en esta oportunidad con una gran salvedad, en la letra chica aparecía que el tope de descuento por cliente era de \$10.000.- pero sin embargo, seguían señalando que las bases

10

estaban en [www.ripley.cl](http://www.ripley.cl) y éstas seguían sin explicitar monto tope. Por lo cual consultó por esta confusa información al Sernac y a la ejecutiva Patricia Muñoz, quien le señaló que el único instrumento válido para la promoción eran **las bases que estaban publicadas y a disposición de todos los clientes**. Atendido lo anterior, el 26 de marzo de 2013 y dentro del plazo de vigencia de la promoción efectúa el primer pago con la tarjeta RIPLEY de permiso de circulación en la Municipalidad de Huechuraba por la suma de \$58.797.- El 28 de marzo y aún dentro del plazo de vigencia de la promoción efectúa con la tarjeta RIPLEY dos pagos de permisos de circulación uno por \$150.790 y otro por \$348.741. En resumen, los pagos con la tarjeta RIPLEY por concepto de permiso de circulación ascendían a la suma de \$558,328 y por ende el monto reclamado por dicha promoción era de \$55.833.- Las bases que regulaban esta promoción establecían “ **El descuento se hará efectivo en el estado de cuenta siguiente o subsiguiente a la fecha del pago del permiso de circulación, dependiendo de la fecha de facturación del cliente.**” De lo anterior, se entendía claramente que el abono por el concepto de esta promoción se debía efectuar en el estado de cuenta de **abril con vencimiento el día 5 mayo de 2013 o a más tardar en estado de cuenta de mayo, con vencimiento el día 5 de junio de 2013**. Ante el incumplimiento y teniendo la experiencia del año pasado donde igualmente se terminó por cumplir con lo ofrecido sólo ante los innumerables reclamos tanto a RIPLEY, SERNAC y Tercer Juzgado de Policía Local de Maipú, causa 6881-2012, reclamó al call center en atención al cliente de RIPLEY, 600 600 02 02, el día 3 de mayo de 2013 con el ejecutivo Sebastián Cerda quien ingresó requerimiento N° 400755717, solicitando la agilización y cumplimiento de lo ofrecido en la promoción, señalándole como fecha máxima de respuesta el 17 de mayo de 2013. Al consultar nuevamente el día 27 de mayo con la ejecutiva Norma Henríquez, ésta le señala que la respuesta era que la promoción podía verse reflejada en estado de cuenta de abril con vencimiento el 5 de mayo de 2013, o a más tardar en el estado de cuenta de mayo con vencimiento el 5 de junio de 2013, por lo tanto al no aparecer en el estado de cuenta del mes de abril debía esperar hasta que le llegara el estado de cuenta del mes de mayo con vencimiento el día 5 de junio de 2013. El 29 de mayo, ya con su estado de cuenta del mes de mayo en sus manos y donde nuevamente no se hacía efectiva la promoción o descuento, llamó nuevamente al call center y se comunica con la ejecutiva Carolina Fredes, quien le señala que ingresará un nuevo requerimiento N° 40563405 para exigir y apurar el cumplimiento de la promoción, eso sí, con fecha máxima de respuesta par el día 12 de junio de 2013, es decir, después de 7 día del vencimiento de su estado de cuenta, obligándolo a cancelar el total de lo facturado sin considerar el descuento que le correspondía y que por ende no debía pagar, esto es la suma de \$55.833. El día 17 de junio de 2013 se comunica nuevamente con el call center con la ejecutiva Beatriz Vargas y consulta por respuesta al requerimiento N° 40563404, le señala que no había ninguna respuesta en el sistema, responde que ingresaría una insistencia y que tendría una respuesta a más tardar ese mismo

(86)  
8/  
adulterado

b

UC  
Odeefoda

día en la tarde. El 18 de junio de 2013, sin ninguna respuesta, nuevamente se comunica al call center con el ejecutivo Gerardo Hidalgo, quien le señala que aún no había respuesta en el sistema y que nuevamente ingresaría mi insistencia. Ante la nula respuesta de RIPLEY, es que solicita tener por interpuesta querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, por concepto de daño emergente la suma de \$55.833.- correspondiente a la promoción del 10% del pago de permiso de circulación y por concepto de daño moral la suma de \$340.000.- Representado por las molestias físicas y mentales derivadas del incumplimiento de mis derechos, amonestaciones por parte de mi empleador al sorprenderme muchas veces ocupando tiempo laboral en reclamos de carácter personal, entre otros. Correspondiente a la suma total de \$395.833.-, más reajuste intereses y costas. Que a mayor abundamiento, a fojas 41 a 43, la parte denunciante y demandante de autos, enfatiza que las bases estaban disponibles en la misma página web, en la cual no se explicitaba si esta promoción tenía un tope máximo por cliente, la cantidad de permisos a obtener y si los vehículos a los que se referían los permisos, debían ser de propiedad del titular de la tarjeta o no, ante esta duda, se comunica al call center de RIPLEY donde habrían informado que si las bases no lo mencionaban expresamente, no eran parte de éstas procedería. Que consta en autos, que la parte querrellada y demandada de **CAR S.A. RUT 83.187.800-2**, representado legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, cédula de identidad N° 4.438.651-8 y Lázaro Calderón Volochinsky, cédula de identidad N° 6.693.648-1 ha sido válidamente notificada. Que a su vez la parte denunciada y demandada de autos, contesta querrela infraccional y demanda civil de la siguiente forma: Que el abono de promoción del 10% de descuento por pago de permiso de circulación fue resuelto en el mes de agosto, situación que se refleja en el estado de cuenta del mes de septiembre de **CHRISTIAN RODRIGO MANRIQUEZ REYES**, cédula de identidad N° 10.573.919-2 por un monto total de \$49,954, señalada como "bonificación regularización campaña" que corresponde al cumplimiento de la promoción antes señalada. Con todo, referente a los requerimientos 400755717 y 40563405 de fechas 3 de mayo de 2013 y 29 de mayo de 2013, respectivamente, de fojas 63 y 64, los cuales se indican como cerrados, el Tribunal a fojas 75, reitera apercibimiento de fojas 67, en el sentido de conminar a la parte denunciada y demandada de autos, para que dentro de quinto día de notificada acompañe respuestas a dichos requerimientos, lo cual no es acompañado por la parte denunciada y demandada de autos. Que atendido lo anterior la parte de **CAR S.A. RUT 83.187.800-2**, representado legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, cédula de identidad N° 4.438.651-8 y Lázaro Calderón Volochinsky, cédula de identidad N° 6.693.648-1, no otorga una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, falta de información respecto de la promoción u oferta al consumidor final, sin respetar las condiciones ofrecidas en las mismas bases, esto es, el descuento ofrecido se haría efectivo en el estado de cuenta siguiente o subsiguiente a la fecha del pago del permiso de circulación, dependiendo de la fecha de facturación del cliente, por lo que infringe con

dicha conducta lo dispuesto en los artículos 3 letra b, 12 y 23 y 35 de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado cuerpo legal.

(881)  
83  
cuarto  
tes

**b) En el aspecto civil:**

**Respecto de la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 1 a 5 intentada por la parte de CHRISTIAN RODRIGO MANRIQUEZ REYES, cédula de identidad N° 10.573.919-2, en contra de CAR S.A. RUT 83.187.800-2, representado legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, cédula de identidad N° 4.438.651-8 y Lázaro Calderón Volochinsky, cédula de identidad N° 6.693.648-1.**

**CUARTO:** Que al haberse establecido la responsabilidad infraccional del proveedor de CAR S.A. RUT 83.187.800-2, representado legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, cédula de identidad N° 4.438.651-8 y Lázaro Calderón Volochinsky, cédula de identidad N° 6.693.648-1, corresponde la responsabilidad civil por los daños y perjuicios causados al consumidor **CHRISTIAN RODRIGO MANRIQUEZ REYES, cédula de identidad N° 10.573.919-2**, respecto de lo declarado a fojas 41 a 43 y en atención a los siguientes documentos acompañados a fojas 6 a 25:

1. Bases Legales de Promoción 10% de descuento en permisos de circulación por compras sobre \$20.000.- en Petrobras **donde no señala tope de bonificación**, a fojas 6 y 7.
2. Mail enviado con promoción donde se señala tope de bonificación a fojas 8.
3. Copia factura N° 980594 de Petrobras y comprobante de pago con tarjeta RIPLEY a fojas 9.
4. Copia de comprobante de pago con tarjeta RIPLEY de permiso de circulación Municipalidad de Huechuraba por \$58.797.- a fojas 10.
5. Copia de permiso de circulación pagado, a fojas 11.
6. Copia de comprobante de pago con tarjeta RIPLEY en Municipalidad de Estación Central por \$150.790.- a fojas 12.
7. Copias de permisos de circulación pagados a fojas 13 a 15.
8. Copia de comprobante de pago con tarjeta RIPLEY en Municipalidad de Estación Central por \$348.741 a fojas 16.
9. Copias de permisos de circulación pagados a fojas 17 a 19.
10. Print de pantalla con detalle de transacciones realizadas con tarjeta RIPLEY que respaldan los pagos señalados a fojas 20 a 25.

**QUINTO:** Que los documentos acompañados por la parte demandante, no han sido objetados por la parte demandada en tiempo y forma. Por lo que apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica se determina que lo declarado a fojas 41 a 43, en la cual el descuento del 10% del total pagado, debió hacerse efectivo en el mes

10

(89)  
p y  
Oculto  
cuotas

siguiente o subsiguiente de efectuado el pago, esto es en abril o mayo de 2013, tienen la suficiente calidad de prueba para regular prudencialmente los perjuicios directos causados a la parte consumidora y demandante por la infracción cometida por la parte proveedora y demandada, por lo que esta sentenciadora fija la indemnización en la suma \$55.833.- (cincuenta y cinco mil ochocientos treinta y tres mil pesos), equivalente al 10% del descuento que debió aplicar sobre la compra total según fojas 6, dicha cantidad la deberá pagar la parte proveedora y demandada de **CAR S.A. RUT 83.187.800-2, representado legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, cédula de identidad N° 4.438.651-8 y Lázaro Calderón Volochinsky, cédula de identidad N° 6.693.648-1 a la parte consumidora y demandante de CHRISTIAN RODRIGO MANRIQUEZ REYES, cédula de identidad N° 10.573.919-2.**

**SSEXTO:** Que la parte demandante además, solicita una indemnización por el daño moral causado por la parte demandada. Que la infracción a la Ley 19.496 realizada por la parte demandada de CAR S.A. RUT 83.187.800-2, representado legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, cédula de identidad N° 4.438.651-8 y Lázaro Calderón Volochinsky, cédula de identidad N° 6.693.648-1, efectivamente causa menoscabo y perjuicio al consumidor y demandante, representado por las molestias derivadas del incumplimiento de sus derechos, amonestaciones por parte de su empleador al ser sorprendido, ocupando tiempo laboral en reclamos de carácter personal, cual causa un menoscabo moral a cualquier persona de una personalidad normal, por lo que esta sentenciadora fija la indemnización por daño moral en la suma de \$100.000.- ( cien mil pesos), dicha cantidad la deberá pagar la parte proveedora y demandada de CAR S.A. RUT 83.187.800-2, representado legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, cédula de identidad N° 4.438.651-8 y Lázaro Calderón Volochinsky, cédula de identidad N° 6.693.648-1 a la parte consumidora y demandante de **CHRISTIAN RODRIGO MANRIQUEZ REYES, cédula de identidad N° 10.573.919-2.**

**SEPTIMO:** Que atendido lo señalado en el artículo 27 de la Ley 19.497, esta indemnización deberá ser reajustada según la variación que experimenta por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde la presentación de la demanda y el mes precedente al del pago efectivo de la indemnización.

**OCTAVO:** Que la parte demandada de CAR S.A. RUT 83.187.800-2, representado legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, cédula de identidad N° 4.438.651-8 y Lázaro Calderón Volochinsky, cédula de identidad N° 6.693.648-1, ha sido vencida en este juicio, por lo que de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 15.231, deberá pagar las costas de la causa. **Y CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14, 17, 23 Y 24 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:**

1) Que se condena a CAR S.A. RUT 83.187.800-2, representado legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, cédula de identidad N° 4.438.651-8 y Lázaro Calderón Volochinsky,

b

(90)  
85  
OCTUBRE  
2013

cédula de identidad N° 6.693.648-1, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de la sentencia, al pago de una multa de 10 UTM (Diez Unidades Tributarias Mensuales), por las infracciones cometidas y consignadas en el considerando tercero de esta sentencia. Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificado, despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de sustitución.

2) Ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 1 a 5 intentada por la parte de CHRISTIAN RODRIGO MANRIQUEZ REYES, cédula de identidad N° 10.573.919-2, en contra de CAR S.A. RUT 83.187.800-2, representado legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, cédula de identidad N° 4.438.651-8 y Lázaro Calderón Volochinsky, cédula de identidad N° 6.693.648-1 o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de la sentencia, a pagar una indemnización de \$155.833.- (ciento cincuenta y cinco mil ochocientos treinta y tres) en que se han regulado prudencialmente sus perjuicios, por daño directo y moral.

Esta indemnización se pagará a CHRISTIAN RODRIGO MANRIQUEZ REYES, cédula de identidad N° 10.573.919-2 y será reajustada en la misma proporción en que hubiera variado el Índice de Precios al Consumidor, según Informe del Instituto Nacional de Estadísticas, desde la presentación de la demanda hasta el mes anterior al pago efectivo de la indemnización.

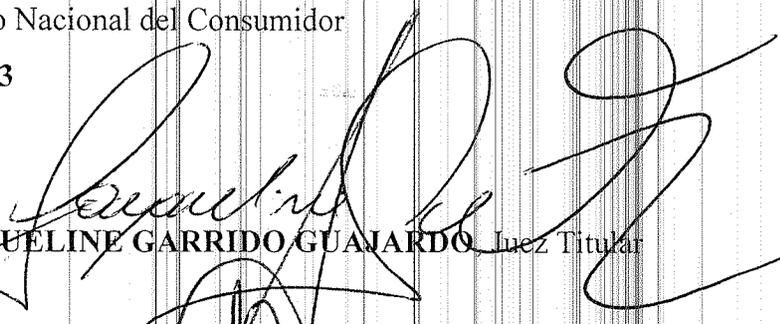
3) La parte demandada de CAR S.A. RUT 83.187.800-2, representado legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, cédula de identidad N° 4.438.651-8 y Lázaro Calderón Volochinsky, cédula de identidad N° 6.693.648-1, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de la sentencia, deberá pagar las costas de la causa.

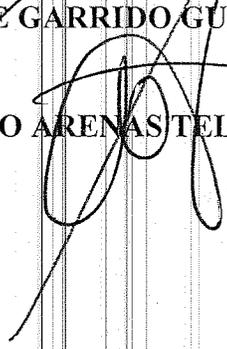
Notifíquese y comuníquese

Oficiése al Servicio Nacional del Consumidor

**ROL N° 3531-2013**

**SSR**

Dictada por  JACQUELINE GARRIDO GUAJARDO, Juez Titular

Autorizada por,  MAURICIO ARENASTELLERIA, Secretario Abogado Titular



Foja: 101 R  
Ciento Uno

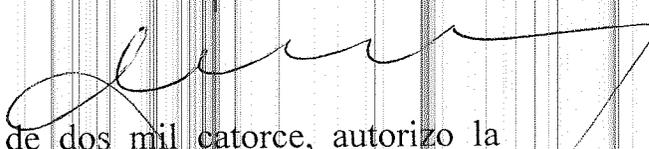
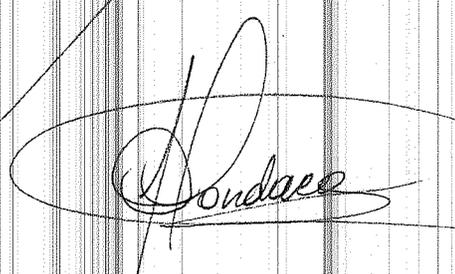
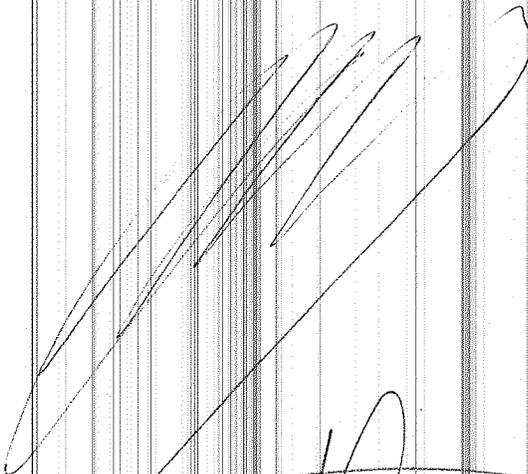
C.A. de Santiago

Santiago, diecinueve de marzo de dos mil catorce.

Con el mérito del certificado que antecede, y no habiendo comparecido la parte apelante en esta instancia dentro del término legal, se declara **desierto** el recurso de apelación de fojas 87 y concedido a fojas 97, en contra de la sentencia de fecha dos de diciembre del año dos mil trece, escrita a fojas 74 y siguientes de estos autos.

**Devuélvase.**

**Nº Trabajo-menores-p.local-250-2014.**



En Santiago a diecinueve de marzo de dos mil catorce, autorizo la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

