

San Bernardo, nueve de Mayo de dos mil catorce.



VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

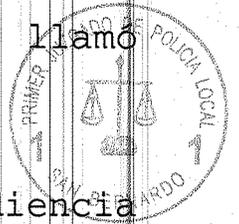
A fojas 20, don Víctor Méndez Rubio, empleado judicial, cédula de identidad n° 15.509.414-1, domiciliado en Avenida México n° 463, población Rio de Janeiro, comuna de San Bernardo, interpone denuncia infraccional en contra de la tienda Ripley del Mall Plaza Sur, representada por don David Valdés, ignora su segundo apellido y profesión, ambos domiciliados en Avenida Jorge Alessandri n° 2004, San Bernardo, por hechos que constituirían infracción a los artículos 3 letra b) y e), 12, 23 y 43 de la ley 19.496, sobre protección de derechos del consumidor. En el primer Otrosí de esta presentación, el denunciante deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, para que la tienda comercial ya mencionada, sea condenada a pagarle \$2.367.508, por concepto de daño material y \$3.000.000, por daño moral, más reajustes e intereses y expresa condena en costas.

A fojas 29, don Víctor Méndez Rubio, antes individualizado, rectifica la denuncia y demanda deducidas en autos en el sentido que dichas acciones se dirigen en contra de la empresa Car S. A., también conocida como tienda Ripley.

A fojas 31, rola acta de notificación a Car S. A., de la denuncia y demanda de indemnización de perjuicios de autos.

A fojas 43, se llevó a cabo el comparendo de estilo, con la asistencia de don Víctor Méndez Rubio, denunciante y demandante y de don Pablo Nilo Díaz, en representación de Ripley Store

Ltda., sociedad propietaria de Car S. A., denunciada y demandada. En esta audiencia ambas partes rindieron prueba documental y no se llamó a conciliación.



A fojas 53, se realizó una audiencia especial para efectuar el llamado a conciliación, la que no se produce por cuanto a ella sólo concurre el denunciante y demandante Víctor Méndez Rubio.

A fojas 54, se ordenó que ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1°) Que, en lo principal de la presentación de fojas 20, la que posteriormente modificó en fojas 29, don Víctor Méndez Rubio, antes individualizado, interpuso denuncia infraccional en contra de Car S. A., también conocida como tienda Ripley, por hechos que constituirían infracción a los artículos 3 letras b) y d) 12, 23 y 43 de la ley 19.496, sobre protección de derechos del consumidor;

2°) Que, fundando sus acciones el denunciante expresa que el 19 de Febrero de 2013, concurrió hasta la tienda Ripley del Mall Plaza Sur, para pagar la cuenta de ese establecimiento, la que, con vencimiento al 05 de Febrero, alcanzaba a la cantidad de \$306.171. Por encontrarse en una grave situación económica no se encontraba en condiciones de pagar el total de la suma señalada, por lo que optó por pagar el monto mínimo y repactar el saldo en 4 a 6 cuotas, de acuerdo a un ofrecimiento formulado por la propia tienda a su celular, pero al momento de intentar

hacer efectiva esta facilidad de pago le fue negada, indicándosele que esta posibilidad no se registraba en el sistema. Al insistir en la sección de servicio al cliente de la tienda, le reiteraron que la opción de pago mínimo no existía y sólo podrían darle la facilidad de pagar con tres cheques o de repactar el total de lo adeudado. No contando con cuenta corriente y para evitar caer en morosidad dado que era el último día de pago, se vio forzado a aceptar la segunda de las alternativas propuestas. Sin embargo, al percatarse que con ello el crédito se incrementaba considerablemente reclamó a la persona que lo atendía, haciéndole ver que lo que le ocurría era una injusticia dado que no era su responsabilidad sino de la tienda, ella le reiteró que era la única forma de no caer en mora, evitar gastos de cobranza y ser remitido a Dicom, por lo cual ante la inexistencia de otra posibilidad suscribió una renegociación del crédito. Agrega que a partir de la mencionada renegociación su deuda se incrementó de \$5.562.499 a \$7.930.007, a pagar en 36 meses, frente a lo que se vio forzado a disminuir sus gastos de telefonía, Internet y televisión por cable además de otras complicaciones como atraso en las cuentas de otros servicios, con el consiguiente pago de intereses y/o reajustes y la imposibilidad de participar de fechas de índole familiar, como cumpleaños, día del padre o de la madre.

Por lo antes expuesto, el denunciante estima que la tienda Ripley ha infringido a su respecto su derecho a contar con una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales estos fueron ofrecidos y le causó menoscabo al actuar con negligencia en la prestación del respectivo bien o servicio;



3°) Que, contestando la denuncia, Ripley Store Ltda. propietaria de Car S. A., en el comparendo de estilo, a través de su apoderado desconoció haber ofrecido al denunciante que cancelara un monto mínimo y explicó que la repactación a la que éste alude en su presentación refinanciaba a su vez dos repactaciones anteriores, efectuadas en marzo de 2010 y mayo de 2011, las que lógicamente generaron el incremento de su deuda inicial. Agrega el apoderado de la denunciada que la reducción de gastos que habría efectuado el denunciante es de su total y exclusiva responsabilidad ya que se habría puesto voluntariamente en esa situación;

4°) Que, para los efectos de acreditar las infracciones denunciadas el actor se limitó a acompañar en el proceso, los siguientes documentos; a) En fojas 01, una copia impresa de la pantalla de un teléfono móvil en la cual se puede leer un mensaje de texto de fecha 01-02-2013, que señala "Víctor solicita pago mínimo de tu tarjeta Ripley en cualquier tienda y reprograma el resto de tu cuota en 4 o 6 cuotas. Valido hasta el 19/2-2013". b) En fojas 02 y 03, copia del estado de cuenta de la tarjeta de la tienda Ripley, con vencimiento al 05 de Febrero de 2013, con un mínimo a pagar de \$306.171 y un cupo utilizado a esa fecha de \$5.562.499. c) En fojas 05 y 06, copia del reconocimiento de deuda y repactación suscrita por el denunciante de fecha 19 de Febrero de 2013, por un total de \$7.930.007 a pagar en 36 meses;

5°) Que, a los efectos de acreditar sus descargos la denunciada aportó al proceso, en fojas 36 a 41, copia de las repactaciones efectuadas por el denunciante, en el año 2010, 2011 y 2013;



6°) Que, conforme a los antecedentes precedentemente expuestos, los que esta Sentenciadora ha apreciado conforme a las reglas de la sana crítica, no se formó la convicción necesaria para tener por acreditadas las infracciones denunciadas. En efecto, el desconocimiento formulado por la denunciada, en orden a que haya propuesto al actor que solicitara pagar el monto mínimo de la tarjeta Ripley y reprogramara el resto de la cuota en otras 4 o 6 cuotas, obligaba al denunciante a demostrar con medios legales y suficientes que tal propuesta fue enviada su fono registrado en la tienda desde un servidor o computador de la denunciada, cuestión que no fue demostrada en el proceso.

Por otra parte, el supuesto mensaje enviado por la denunciada, resulta equivoco, en relación con el estado de cuenta que pretendía cancelar el actor, agregado en fojas 02 y 03, puesto que éste ya informa un monto mínimo a pagar, esto es la cantidad de \$306.171 y el mensaje no indica una cantidad inferior a dicha suma o porcentaje mínimo de la cuota del mes que el denunciante podría cancelar, repactando el saldo, con lo que la pretendida propuesta, aún en el caso que se haya formulado, era incompleta e imposible de hacerse exigible.

En relación a lo alegado por el denunciante en cuanto a que se habría visto forzado a efectuar una repactación total de su deuda, la cual le resultó excesivamente onerosa, la denuncia deberá ser rechazada, por cuanto no se acreditó en el proceso circunstancia alguna destinada a cuestionar que su consentimiento respecto a dicha repactación haya sido otorgado en forma libre e informada.

Finalmente, resulta del todo evidente que el estado financiero del denunciante, reducción de gastos y problemas familiares consiguientes, no son constitutivos de infracción a la ley de protección al consumidor y por tanto escapan a la competencia de este Tribunal;



7°) Que, conforme a todo lo precedentemente expuesto, en definitiva, corresponderá rechazar la denuncia infraccional de autos, en todas sus partes;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL:

8°) Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 20, la cual rectificó en fojas 29, don Víctor Méndez Rubio, antes mencionado, dedujo en contra de Car S. A., demanda civil de indemnización de perjuicios, para que como consecuencia de las infracciones cometidas y los perjuicios que estas le ocasionaron, sea condenada a pagarle \$2.367.508, por concepto de daño material y \$3.000.000, por daño moral, más reajustes e intereses y expresa condena en costas;

9°) Que, como ya se señaló, al resolver la parte infraccional, esta sentenciadora, con los medios de prueba aportados al proceso, no ha logrado convicción respecto a la responsabilidad infraccional que se imputa a la empresa demandada, ni a la existencia de una relación de causalidad entre los hechos denunciados y los perjuicios alegados, los que tampoco fueron suficientemente acreditados en el proceso. Por lo anterior, necesariamente, la demanda civil indicada será rechazada en su totalidad;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13, 14, y 152 de la Ley 15.231; Arts. 14 y 17 de la Ley

18.287, Arts.1698, 2329 y 2518 del Código Civil y Arts.- 1, 3, 12, 23, 26, 43, 50 y siguientes de la Ley 19.498.

SE DECLARA:

a) Que, no se hace lugar a la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas en fojas 20 y rectificadas en fojas 29 de autos;

b) Que, cada parte pagara sus costas.

Anótese, notifíquese, comuníquese a Sernac y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 4.844-1-2013.

DICTADA POR DOÑA INÉS ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON JORGE ROJAS ARIAS. SECRETARIO TITULAR.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, de de

