SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

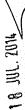
MAIPÚ

Maipú, veintisiete de Octubre de 2014

VISTOS:

1.- A fojas 3 comparece doña MARIELA CORDOVA NUÑEZ, chilena, dueña de casa, domiciliada en calle El Gomero Nº 6, Ciudad Satélite, comuna de Maipú, quien interpone denuncia por infracción a la ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor, y demanda civil de indemnización de perjuicios derivados de la misma infracción, en contra de POLLA CHILENA DE BENEFICENCIA S.A., representada para efectos del artículo 50 C de la mencionada ley por don HERNAN CARVAJAL CASTRO, gerente de finanzas, ambos domiciliados en calle Compañía Nº 1085, comuna de Santiago, por considerar que la denunciada vulneró lo preceptuado en los artículos 3 letras b) y e), 17 inciso primero y 23 inciso primero de la ley 19.496, con expresa condenación en costas.

Señala en su presentación que el día 17 de Noviembre del año 2013 jugó un cupón de raspe denominado "RASPE 2014", cartón que una vez raspado contenía el premio "vacaciones por un año", sin embargo, dicho cupón no señalaba en qué consistía el premio. Cuando fue a cobrar dicho premio a las oficinas de la querellada y demandada de autos, habló con don Roberto Briones Avaria, quien la felicitó y le informó que se había ganado \$25.000.000 (veinticinco millones de pesos), pero dicha persona, luego de hablar con otros funcionarios, se retractó y le informó que sólo había ganado la suma, deducida la comisión, de \$5.880.000 (cinco millones ochocientos ochenta mil pesos), porque la palabra "vacaciones" no estaba acompañada por un asterisco. Alega que, a pesar de haber cobrado el premio por la última suma mencionada, la falta de claridad en la información del producto le generó una frustración de consideración. Por lo mismo, considera infringidos por parte de POLLA CHILENA DE BENEFICENCIA S.A., el artículo 3 letra b) de la ley 19.496, que consagra el





EVANENTO UNP

derecho de los consumidores a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, el artículo 17 inciso primero, que establece que los contratos de adhesión deberán estar escritos de modo claramente legible, y el artículo 23 inciso primero que sanciona la negligencia por parte del proveedor en la venta de un bien o en la prestación de un servicio.

En cuanto a la demanda por indemnización de perjuicios, invoca lo establecido en el artículo 3 letra e) de la ley 19.496, que habla sobre la indemnización a que tiene derecho el consumidor por las infracciones a dicha ley por parte del proveedor, y solicita compensación por lo perdido y los gastos incurridos buscando solución al problema, los que no detalla, y una indemnización por daño moral ascendente a la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos)

Como prueba documental, acompaña fotocopia simple de un cartón de Raspe 2014.

2.- A fojas 12, notificación de la querella y demanda de autos al representante de POLLA CHILENA DE BENEFICENCIA S.A.

3.- A fojas 29 y siguientes, contestación de la querella y demanda por la parte de POLLA CHILENA DE BENEFICENCIA S.A., presentación en la que solicita que sean rechazadas en todas sus partes, con expresa condenación en costas, por los siguientes argumentos que expone:

En primer lugar, niega que la denunciante y demandante de autos se haya entrevistado alguna vez con don Roberto Briones Avaria el día que fue a cobrar el premio, ya que dicha persona sólo cumple funciones de tesorero, por lo que no atiende público. Agrega la querellada y demandada que dicho funcionario dice no conocer a la actora de autos. Agrega que el procedimiento de cobro de premios no pasa por el mencionado funcionario, sino que se hace a través de una ventanilla atendida por don Manuel Jara Pacheco, dependiente que señala que no recuerda que al momento del cobro del premio en cuestión se hubiese presentado algún problema. Señala además, que la denunciante y demandante obtuvo el nombre del señor Briones Avaria del Certificado Nº 8028 de 18 de Noviembre de 2013 para acreditar el pago del premio, que acompaña en esta presentación.



W2 Evamenth

En seguida acompaña fotocopia autorizada del boleto presentado a cobro por la denunciante y demandante de autos, en donde puede apreciarse que se repite tres veces en un mismo juego la frase "VACACIONES POR UN AÑO", y donde se consignan las instrucciones sobre cómo jugar y cómo se obtienen los premios.

En mérito de lo expuesto, niega infracción al artículo 3 letra b) de la ley 19.496 por parte de **POLLA CHILENA DE BENEFICENCIA S.A.** porque las normas contenidas en el boleto en cuestión dejan claro que el premio correspondiente a la frase "VACACIONES POR UN AÑO" no era de \$25.000.000 (veinticinco millones de pesos), sino que de \$6.000.000, que fue lo que la denunciante efectivamente cobró, descontado el 2% de comisión a la agencia vendedora.

Asimismo, niega infracción al artículo 23 inciso primero de la misma ley, por cuanto no hubo negligencia que hubiere causado algún menoscabo a la consumidora, pues ésta sabía que su premio era el correspondiente a "VACACIONES POR UN AÑO" y cobró dicho premio a su entera satisfacción.

En cuanto a la demanda por indemnización de perjuicios, señala que éstos no están avaluados ni acreditados en la demanda de autos, y los reclamados por concepto de daño moral no se justifican, ya que nunca nadie le indicó a la demandante que su premio consistía en la suma de "\$25.000.000 (veinticinco millones de pesos), por lo que termina solicitando que ésta sea rechazada en todas sus partes.

Finalmente, acompaña en su presentación los siguientes documentos:

a) Fotocopia autorizada de boleto Raspe 2014 cobrado por Mariela Córdova. b) Boleto de Raspe

2014 original c) Certificado N° 8020 de 18 de Noviembre de 2013 que acredita el pago del

premio de \$5.880.000 a la denunciante. d) Fotocopia autorizada de resolución de Gerencia

General de Polla Chilena N° 269, que autoriza la emisión del sorteo instantáneo "Raspe 2014",

suscrita por don Edmundo Dupré Echeverría, Gerente General de Polla. e) Comprobante de

validación del premio por el monto de \$5.880.000 emitida automáticamente por el terminal o

máquina de la caja de Polla Chilena de Beneficencia, y f) copia autorizada de personería para

representar a Polla Chilena de Beneficencia S.A.



4.- A fojas 36 y siguientes, comparendo de contestación, conciliación

y prueba, con la presencia de la parte querellante y demandante, doña MARIELA CORDOVA NUÑEZ, y de la parte querellada y demandada, POLLA CHILENA DE BENEFICENCIA, representada por don FRANCISCO JAVIER ZELAYA FEHRMAN. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. Ambas partes ratifican sus presentaciones anteriores ya reseñadas. Se rinde prueba testimonial por parte de la parte quere lada y demandada, quien presentó como testigo a doña SOLANGE MAUREEN ANDREOTTI BUSTOS, la que declaró que le realiza trabajos de costura a la denunciante y que una vez que ésta fue a su casa a buscar un trabajo, la notó bajoneada, y al preguntarle por el motivo de su estado de ánimo, le había contado que fue a buscar un premio que se había ganado y le pagaron menos de lo que le dijeron que le correspondía. Contrapreguntada, afirma que sabe que el premio consistía en \$25,000.000 (veinticinco millones de pesos) y que no se los pagaron porque le faltaba un asterisco.

La parte querellante y demandante ratifica los documento presentados a fojas 1 y 2 y acompaña además, prueba documental consistente en Resolución de la Gerencia General de Polla Chilena de Beneficencia S.A. Nº 269 de fecha 26 de Agosto de 2013, original de certificado N° 8028, copia de normas de juego RASPE 2014 y copia de Raspe 046. La parte querellada y demandada ratifica los documentos acompañados en su escrito de contestación.

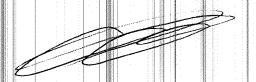
5 - A fojas 39, se decretó autos para fallo.

CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional

PRIMERO: Que doña MARIELA CORDOVA NUÑEZ denuncia a fojas tres y siguientes a POLLA CHILENA DE BENEFICENCIA S.A., representada por su gerente de finanzas don HERNÁN CARVAJAL CASTRO, por vulneración a la ley 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con motivo de no haberle pagado la suma de dinero que el tesorero de dicha empresa, don Roberto Briones Avaria, le comunicó que le correspondía con motivo de haber adquirido un cartón de raspe que resultó ganador del premio "Vacaciones por un año".

wan auth



SECUNDO: Que la querellante de autos da por infringidos por parte

waneutha Type

de POLLA CHILENA DE BENEFICENCIA S.A. los artículos 3 letra b) de la ley en comento, que consagra "el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente respecto de ellos", al no haber proporcionado esa información en el cartón de juego; artículo 17 inciso primero, que prescribe que "Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo claramente legible", requisito que afirma no cumplir el cartón de juego raspe objeto de la controversia; y artículo 23 inciso primero de la misma ley, que establece que "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en a venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor", al atribuir actitud negligente a la querellada.

TERCERO: Que del examen de los antecedentes allegados al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica, se puede establecer que el hecho fundante de la denuncia de la actora de autos es una supuesta entrevista que tuvo con don Roberto Briones Avaria, personero que le habría informado que el monto en dinero que le correspondía por haber resultado garadora era mayor al que finalmente terminó cobrando, hecho que consideró vulneración a sus derechos como consumidora y generador de daños indemnizables. Por otro lado, la querellada de autos, en su escrito de contestación, niega rotundamente la ocurrencia de dicha entrevista.

CUARTO: Que independientemente de no haberse acreditado si dicha conversación entre las personas involucradas se realizó o no, este tribunal estima que para efectos de lo regulado por la ley 19.496, dicho hecho es irrelevante para resolver el caso de marras, toda vez que las opiniones emanadas de un funcionario de POLLA CHILENA DE BENEFICENCIA SA. en una conversación puntual, no pueden considerarse instrucciones ni directrices de un producto consistente en un juego de azar de distribución masiva y alcance general, ya que por un lado están sujetas a error por desconocimiento de detalles de funcionamiento de dicho juego raspe, dado lo acotado de las funciones de dicho funcionario

dentro de la empresa, y por otro lado no constituyen publicidad o promoción de ningún producto que ofrezca el querellado de autos.

Wanesta Dries

QUINTO: Que establecido lo anterior, queda por determinar si de las instrucciones contenidas en el carton de raspe objeto de la controversia se puede inferir con claridad y certeza los requisitos para resultar ganador y cuáles son los premios asociados a cada jugada ganadora. Así, del examen del cartón correspondiente al sorteo "RASPE 2014", se puede establecer fácilmente que éste otorga tres premios principales: un premio mayor por la suma de \$25.000.000 (veinticinco millones de pesos), otro correspondiente a la frase "Vacaciones por un año", y en tercer lugar un premio especial. Por su parte, en las instrucciones y bases contenidas en el dorso del mismo carton raspe, se establece claramente que los premios corresponden a sumas de dinero, ordenadas descendentemente en \$25.000 000, \$6.000.000, \$1 000.000, \$100.000, \$50.000, \$10.000, \$5.000, \$2.000, \$1.000 y \$500. A dichos premios se hace acreedor el portador del cartón que contenga tres veces la misma suma o la misma frase bajo la zona de raspe correspondiente a un juego de tres que posee dicho carton. Por lo tanto, para un consumidor promedio del producto en comento es dable entender que, a menos que bajo la zona de raspe correspondiente a uno de los juegos del cartón se halle tres veces la suma de \$25.000.000 (veintidinco millones de pesos), no es posible haber garado esa cantidad de dinero. Ahora, la asociación de la cantidad de dinero sorteado que corresponde a las frases "Vacaciones por un año, y "Premio Especial" puede desprenderse por el orden en el que están establecidos tanto las mencionadas frases como las sumas de dinero que reparte el juego en comento, correspondiendo a la primera frase la cantidad de \$6,000,000 (seis millones de pesos) y a la segunda, la cantidad de \$1.000.000 (un millón de pesos). Dicha conclusión se ve reforzada, aunque sin ser motivo para llegar a ella, por la Resolución de Gerencia General Nº 269 de POLLA CHILENA DE BENEFICENCIA S.A., documento que establece claramente que el monto en dihero sorteado correspondiente a la frase "Vacaciones por un año" es de \$6.000.000 (seis millones de pesos), y para la frase "Premio Especial", la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos. Por lo tanto, no se observa ninguna de las vulneraciones a la ley 19.496 denunciadas por MARIELA CORDOVA NUNEZ por parte de POLLA CHILENA DE doña



BENEFICENCIA S.A., debiendo en consecuencia rechazarse la querella de autos por infracción a las disposiciones de dicha ley.

b) En el aspecto civil:

SEXTO: Que a fojas tres y siguientes, doña MARIELA CORDOVA NUÑEZ demanda a POLLA CHILENA DE BENEFICENCIA S.A. por indemnización de perjuicios derivados de los hechos que alega en dicha presentación, exigiendo el pago de una suma indeterminada por concepto de los gastos en los que tuvo que incurrir con motivo del problema que se le suscitó, y la cantidad de \$1.000.000 (un millón de pesos) como reparación al daño moral consistente en la desilusión que le provocó saber que el monto en dinero del premio al que se hizo acreedora era menor del que presuntamente se le comunicó por parte de un funcionario de la demandada.

SEPTIMO: Que no habiéndose establecido la responsabilidad infraccional en la que se funda la demanda por parte de POLLA CHILENA DE BENEFICENCIA S.A., además de no haberse acreditado los daños que la demandante alega haber sufrido, no corresponde acoger la demanda civil de fojas 3 y siguientes, por carecer de fundamento.

OCTAVO: Se condena a la parte querellante y demandante de autos a pagar las costas del juicio.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14 Y 17 DE LA LEY Nº 18.287, SE RESUELVE:

- 1.- Que se rechaza la querella por infracción a la ley 19.496 opuesta por la parte denunciante y demandante a fojas 3 y siguientes.
- 2.- No ha lugar a la demanda civil de fojas 1 y siguientes.
- 3.- Se condena a la querellante y demandante de autos a pagar las costas de la causa.



WAN ENTO

NOTIFÍQUESE A LAS PARTES Y AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR DE CONFORMIDAD A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY 19.496, REMITIENDO COPIA DE ESTA SENTENCIA DEFINITIVA AL EFECTO.

ROL 2839-2014

Wanter the

DICTADA POR CLAUDIA DIAZ-MUÑÑOZ BAGOLINI, JUEZA SUBROGANTE.

AUTORIZADA TOR ANA MARIA VIVANCO GOMEZ

SECRETARIA ABOGADA SUBROGANTE

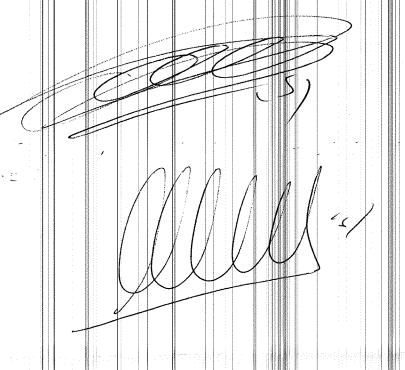
SI.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL M A I P U

Maipu, veinte de febrero de dos mil quince.

Como se pide, certifique la señora Secretaria (S) del Tribunal lo que corresponda.

Rol No 2389-2014. r.j.e.



SIELA CONDOUR N

4954. Farroisao 25ang F.

Moipel, 27 de 7e brevo de 2015. Certifico ani esto fechio que la sentenció de fojos enciento firme y ejecutor, odo.

WW DE FOJOS 40 Q 44 STARIO (S)