

**SANTIAGO**, veintidós de julio de dos mil trece.

**VISTOS:**

I. En lo principal y primer otrosí de fojas 18 SERGIO CASTILLO SEPÚLVEDA, ingeniero, domiciliado en calle Loncomilla 1414, en la comuna de Santiago, interpone denuncia y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de RIPLEY CHILE, razón social que corresponde a COMERCIAL ECCSA S. A., según resolución ejecutoriada de fojas 52, representada por Andrés Roberto Roccatagliata Orsini, no señala profesión u oficio, ambos domiciliados en calle 21 de Mayo 698, en Santiago.

Funda la denuncia en que fue objeto de cobros indebidos que quedaron acreditados en carta de 23/01/2012 enviada al Sernac en la que se informa que se realizará un ajuste en su cuenta por un monto de \$40.490.

Señala que los cobros indebidos que le afectaron tuvieron su origen en compras que realizó el 18/11/2011 por un total de \$122.960 y que antes de pagar solicitó el descuento respectivo sobre la base de tríptico propagandístico que la denunciada le había enviado a su domicilio y en el que se le aseguraba que los artículos que compró tenían descuentos de entre el 30% y 40%.

Afirma que cuando solicitó este descuento el vendedor le indicó erróneamente que los productos comprados no tenían descuento y debido a este error ingresó un reclamo ante el Sernac y que, si bien Ripley le devolvió los \$40.490 cobrados erróneamente, dicha devolución no compensó las molestias y mal rato que pasó por esta situación.

Indica que también le desagradó profundamente que Ripley no le devolviera en efectivo el dinero sino que lo imputó como descuento en su cartola de crédito.



COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
 TENIDO A LA VISTA.  
 SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO

Asimismo, señala que hubo infracción a los artículos 3º letra c), 12º, 18º, 28º y 23º de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

En la acción civil, basada en los mismos hechos denunciados, demanda el pago de \$50.000 como indemnización por el daño material causado, en el que incluye el dinero que gastó en traslados por este reclamo y la notificación de la causa. Adicionalmente reclama \$850.000 como indemnización por los perjuicios por el daño moral sufrido, configurado por los sentimientos negativos producidos por la situación de malestar provocada por la demandada, de alarma, confusión, cólera, coraje, decepción, desazón, desagrado, desamparo y otras que consigna en estricto orden alfabético.

II. A fojas 66 se llevó a efecto la audiencia de avenimiento, contestación y prueba de autos, con la asistencia de las partes de SERGIO CASTILLO SEPÚLVEDA y de la denunciada y demandada COMERCIAL ECCSA S. A.. Las partes fueron llamadas a conciliación y ésta no se produjo. El denunciante y demandante ratifica sus acciones y la denunciada y demandada las contesta señalando, en síntesis: 1º) que el cobro indebido se encuentra totalmente aclarado por la mediación ante el SERNAC, y siendo la mediación un mecanismo alternativo para la solución de conflictos de relevancia jurídica, es que hace presente que dicho asunto no debiera estar siendo ventilado en estos estrados; 2º) que en relación a la publicidad que indujo a error tiene directa relación con el punto anterior y la compensación económica se hizo efectiva; 3º) que en relación a la indemnización por daño moral le parece curioso el monto porque no ha sido el actor evaluado por un psiquiatra que pudiera diagnosticar los sentimientos negativos que declara padecer y no existe nexo causal entre la falta y el daño; 4º) que se han



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
TENIDO A LA VISTA  
SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO

ventilado demandas de este denunciante ya rechazadas lo que les hace pensar que su intención es de enriquecerse sin causa.

III. En la misma audiencia de prueba las partes rindieron la prueba documental que obra en autos.

IV. A fojas 71 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

**Y CONSIDERANDO:**

**I EN LO INFRACCIONAL**

1º) Que la denuncia se refiere a la posible infracción a la Ley Núm. 19.496 en que habría incurrido COMERCIAL ECCSA S. A. en perjuicio de SERGIO CASTILLO SEPÚLVEDA por el cobro indebido de montos que correspondían a descuentos ofrecidos en una promoción que no se hicieron efectivos al momento de adquirir prendas de vestir en una tienda Ripley.

2º) Que el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B de la Ley N° 19.496, dispone:

*"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."*



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
TENIDO A LA VISTA.  
SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

3º) Que la parte denunciante acompañó en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 1 y 60, respuesta del Subgerente de Servicio al Cliente de Ripley al Sernac de fecha 23/01/2012 sobre los hechos denunciados; b) a fojas 2 y 61, boleta de venta emitida el 18/11/2011 por un total de \$122.960 por la compra de un pantalón Cacharel, una chaqueta Casual, una camisa Cacharel y una corbata; c) a fojas 3 y 62, copia de un folleto publicitario que promociona descuentos en forma de cupones; d) a fojas 5, carta suscrita por el denunciante dirigida al Gerente General de Ripley de fecha 09/12/2011; e) a fojas 63, reclamo ante el Sernac de fecha 09/12/2011.

4º) Que, como se ha dicho, la denuncia se refiere a la posible infracción en que habría incurrido el proveedor COMERCIAL ECCSA S. A. por el cobro indebido de montos que correspondían a descuentos ofrecidos en una promoción que no se hicieron efectivos al momento de la adquisición de prendas de vestir en una tienda Ripley.

De esta manera, en la denuncia existe la imputación de tres infracciones distintas, la primera referida al incumplimiento de los términos y condiciones en que se ofreció la venta de los bienes; la segunda, relacionada con el menoscabo causado por la negligencia en la venta, y la tercera, relativa a la publicidad engañosa o inductora a error.

5º) Que en cuanto a la primera infracción imputada, es claro que en la venta de las prendas de vestir el día 18/11/2011 se incurrió en la infracción al artículo 12º de la Ley Nº 19.496, por cuanto los bienes adquiridos no se encontraban exceptuados



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
TENIDO A LA VISTA  
SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO

de la oferta hecha en el folleto que se agrega a fojas 62 y la compra cumplía con las condiciones ofrecidas respecto a la fecha, modo de pago, tipo de bien y marcas contempladas, por lo que al negarse a realizar los descuentos ofrecidos, el proveedor denunciado incurrió en infracción a la norma citada de la ley.

6º) Que en relación al menoscabo sufrido, la denunciada asevera en su defensa que la tienda efectuó la devolución del descuento en el proceso de mediación ante el Sernac, lo que efectivamente resulta probado con el instrumento de fojas 60, pero ello, como es lógico, se verificó en forma posterior al haber estampado el reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, como producto de la mediación habida, por lo que esta circunstancia no exime al proveedor de su responsabilidad contravencional por el menoscabo causado al consumidor al no efectuar el descuento prometido al momento de efectuarse la compra, constituyendo la devolución efectuada a través de su tarjeta de crédito una reparación patrimonial que no elimina aquella responsabilidad.

En este sentido, el hecho de la devolución no hace desaparecer el menoscabo como supuesto establecido en el artículo 23º de la Ley Nº 19.496 para estimar la ocurrencia de una infracción, pues tal menoscabo no es de carácter puramente material, sino que debe entenderse como todo perjuicio que afecte al consumidor, incluyendo los detrimentos extra patrimoniales, pues tal es el sentido de establecer como derecho la reparación adecuada y oportuna de los daños morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.

No obstante todo lo dicho, de los antecedentes recabados no es posible tener por acreditado que tal detrimento moral haya



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
 TENIDO A LA VISTA.  
 SANTIAGO 18 NOV 2015

SECRETARIO ABOGADO

existido efectivamente en la persona del denunciante, siendo fundamental que el daño extra patrimonial sea ciertamente acreditado en el proceso, lo que en este caso no ha ocurrido debiendo eximirse a la denunciada de este cargo.

7º) Que en cuanto a la posible infracción al artículo 28º de la Ley Nº 19.496, del examen del folleto publicitario de fojas 62, es posible constatar que existe una desproporción entre el tamaño y despliegue de las rebajas, ofrecidas en la compra de chaquetas, poleras, zapatillas deportivas, polerones, sastrería, camisería, carteras y calzados, entre otros productos y servicios, que se dan a conocer, en forma llamativa, como cupones de descuento al interior del mismo, respecto a la minúscula nota aclaratoria que se consigna al final de la última hoja, en la que se definen que los descuentos no se aplican a ropa deportiva y corbatas, y a no menos de 30 marcas de ropa de mujer, hombre e infantil, lo que podría inducir a error al cliente al que es dirigido, respecto de las características relevantes de la promoción y respecto del precio del bien.

Pero, nuevamente, en el caso concreto, tal error o engaño no se ha producido en el actor, pues es evidente que el denunciante acudió a la tienda en perfecto conocimiento del alcance y condiciones de la oferta recibida y que la no realización del descuento se debió únicamente a un error del dependiente de la tienda, lo que el mismo denunciante hizo ver al Gerente General y al SERNAC, según se da cuenta a fojas 5 y 63.

8º) Que el artículo 12 de la Ley Núm. 19.496 establece que:

*"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los*



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

TENIDO A LA VISTA.

SANTIAGO 18 NOV 2015

SECRETARIO ABOGADO

cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.

## II EN LO CIVIL

9º) Que la letra e) del artículo 3º de la Ley Número 19.496 prescribe que:

*"Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea."*

El artículo 50 incisos 1º y 2º establecen por su parte que: *"Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda."*

10º) Que, conforme a la demanda civil de autos, el actor demanda el pago de \$50.000 como indemnización por el daño material causado, en el que incluye el dinero que gastó en traslados por este reclamo y la notificación de la causa. Adicionalmente reclama \$850.000 como indemnización por los perjuicios por el daño moral sufrido, configurado por los sentimientos negativos producidos por la situación de malestar provocada por la demandada, de alarma, confusión, cólera,



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
TENIDO A LA VISTA  
SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO

coraje, decepción, desazón, desagrado, desamparo y otras que consigna.

**11º)** Que respecto al daño patrimonial reclamado, habiéndose hecho la devolución de los descuentos, no cabe dar por acreditado perjuicios materiales en este proceso.

Tampoco se ha rendido prueba encaminada a acreditar los gastos de traslados a que se aluden en la acción, debiendo consignarse que la notificación de la demanda corresponde a las costas procesales de la causa.

**12º)** Que en cuanto al daño moral alegado, y que consiste en el sufrimiento que provoca la alteración de las condiciones normales de vida del afectado por los hechos infraccionales respectivos, no se ha rendido ninguna clase de prueba orientada a probar que el demandante haya efectivamente sufrido tales alteraciones, siendo insuficiente la simple presunción de la existencia de tales detrimentos, por lo que la demanda civil será también desestimada en este aspecto.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos Nºs 1º 2º, 24, 50 A y 50 B de la Ley Nº 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley Nº 18.287, 144 del Código de Procedimiento Civil,

**SE RESUELVE:**

a) **SE CONDENA** a COMERCIAL ECCSA S. A., representada por don Andrés Roberto Roccatagliata Orsini, ya individualizados, a pagar una multa equivalente a 30 U.T.M. (Treinta Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 12º de la Ley Nº 19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
TENIDO A LA VISTA  
SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO

b) **DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN** en contra del representante legal de la condenada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

c) **SE DESECHA** la demanda civil del primer otrosí de fojas 8 por falta de prueba suficiente, sin costas por haber tenido motivo plausible para litigar.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y DÉSE CUMPLIMIENTO** a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley nº 19.496.

**DESCRIPTA POR DON DANIEL LEIGHTON PALMA, JUEZ SUBROGANTE DEL TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO.**

**AUTORIZA DON CARLOS MONTECINOS ESCOBAR, SECRETARIO SUBROGANTE.**



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
TENIDO A LA VISTA.  
SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO

Santiago, siete de enero de dos mil quince.

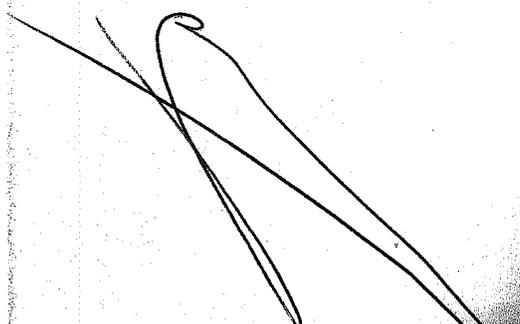
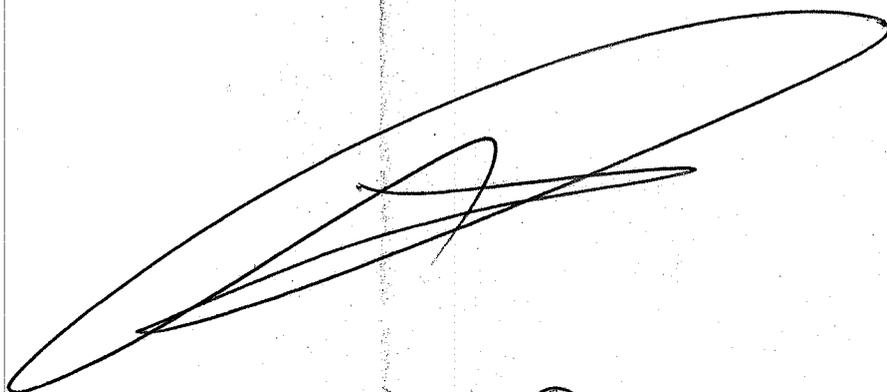
Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes, **se confirma** la sentencia de veintidós de julio de dos mil trece, escrita a fojas 72 y siguientes.

Se previene que el Ministro señor Moya Cuadra, fue del parecer de confirmar la sentencia con declaración que el monto a pagar por concepto de multa, en lo infraccional, debe rebajarse al monto equivalente a 10 unidades tributarias mensuales.

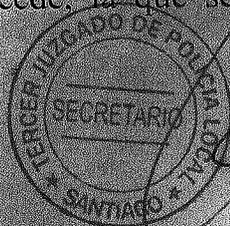
Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1.500-2.014.



Pronunciada por la **Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, Presidida por el Ministro señor Javier Anibal Moya Cuadra e integrada por la Ministra señora Jenny Book Reyes y abogado integrante señor Joel Arturo González Castillo.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Ilustre Corte de Apelaciones de Santiago la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
TENIDO A LA VISTA.  
SANTIAGO 18 NOV 2015

SECRETARIO ABOGADO

is  
el