

**TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**  
**LAS CONDES**

**Causa Rol N° 58.860-7-2013**

**LAS CONDES**, veintiséis de junio de dos mil catorce.

**VISTOS:**

A fs. 17 y siguientes, doña **Elsa María Magallanes Buzeta**, chilena, pensionada, c.i.n° 3.802.030-7, domiciliada en calle Manquehue Sur N° 920, depto. 101, comuna de Las Condes, deduce denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores e interpone demandan civil de indemnización de perjuicios en contra de **El Mercurio S.A.P.**, representada legalmente por don Jonny Kulka Fraenkel, ambos con domicilio en Av. Santa María N° 5542, Vitacura, para que sea condenada al pago de la suma de \$5.082.016, correspondiente a \$82.016 por daño directo y a \$5.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 64 de autos.**

Funda sus acciones en que con fecha 28 de septiembre de 2012 contrató, como es su costumbre de hace más de 10 años, la suscripción anual al Diario El Mercurio, pagando la suma de \$82.016, por dicha suscripción, con su tarjeta de crédito. Que, desde el 27 de marzo de 2013 dejó de llegar a su hogar el diario que debiera llegar día a día, según contrató, sin absolutamente ninguna explicación. Que, no obstante intentó en reiteradas oportunidades comunicarse y solucionar el asunto con la empresa El Mercurio, incluso escribiendo a Línea Directa, no obtuvo respuesta positiva. Finalmente señala que, intentó solucionar el problema

por medio del Sernac, pero que tampoco obtuvo ayuda ni solución por lo que se vio obligada a recurrir a los Tribunales.

A fs. 60 y siguientes, la denunciada **Empresa El Mercurio Sociedad Anónima Periodística**, solicita la nulidad de la notificación de la denuncia y demanda civil, solicita la suspensión del procedimiento, y solicita copia de expediente y acompaña documentos.

A fs. 63, el Tribunal no da lugar a la nulidad ni suspensión del procedimiento.

A fs. 69, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de los apoderados de las partes, quienes solicitan la suspensión de la audiencia, y se fije nuevo día y hora para su celebración.

A fs. 106 y siguientes, se lleva a efecto continuación de comparendo de estilo con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante civil, quien ratifica su denuncia y demanda civil de fs. 17 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la denunciada y demandada civil, quien contesta las acciones deducidas en su contra; rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 148, se lleva a efecto audiencia de exhibición de documentos decretada en autos, con la sola asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada civil El Mercurio S.A.P., quien señala que no existe certificado de antigüedad de la denunciante como suscriptora de El Mercurio, por lo que no puede acompañar dicho documento.

A fs. 152 y siguiente, se lleva a efecto audiencia de absolución de posiciones con la asistencia de los apoderados de ambas partes, y del absolvente don Alejandro Manuel Arancibia Bulboa, en su calidad de representante legal de El Mercurio S.A.P.

A fs. 155, se lleva a efecto audiencia de nombramiento de perito con la asistencia de los apoderados de ambas partes, quienes al no encontrarse

de acuerdo en la designación del perito, solicitan al Tribunal se designe de conformidad a la Ley.

A fs. 156, el Tribunal designa al perito psicológico Francisco Javier Vira Fernández.

A fs. 157, rola aceptación del cargo por parte del perito Francisco Javier Vira Fernández.

A fs. 159 y siguientes, se agrega Informe de Peritaje Psicológico efectuado por el perito Francisco Javier Vira Fernández a doña Elisa María Magallanes Buzeta.

A fs. 169 y siguiente, la parte de **Empresa El Mercurio S.A.P.**, formula incidente de nulidad del informe pericial de fs. 159 y siguientes.

A fs. 173, la parte denunciante y demandante evacúa traslado.

A fs. 174, el Tribunal acoge el incidente de nulidad planteado por la denunciada y demandada, por lo que se declara nula la actuación realizada por el perito judicial como, asimismo, su informe de fs. 159 y siguientes.

A fs. 175 y siguiente, la parte de **Empresa El Mercurio S.A.P.** formula observaciones a la prueba.

A fs. 184, se agrega respuesta de fecha 21 de abril de 2014 enviada por Transbank a oficio enviado por el Tribunal, en el cual informan que con fecha 28 de septiembre de 2012 se efectuó un cargo de \$82.016 en la tarjeta de crédito Mastercard de la denunciante, y que dicha transacción no ha sido anulada.

A fs. 188 y siguientes, se agrega respuesta de fecha 04 de junio de 2014 enviada por Banco de Chile a oficio enviado por el Tribunal, por la cual acompañan cartolas de Tarjeta de Crédito Mastercard N° 5404760166750828 cuya titular es la denunciante.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

## **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

### **a) En lo infraccional:**

**Primero:** Que, la parte denunciante **Magallanes Buzeta** sostiene que Empresa El Mercurio S.A.P., en adelante El Mercurio, habría incurrido en infracción a los artículos 3 letras b) y c), 12, 13, 23 y 25 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no entregar una información veraz y oportuna sobre el bien ofrecido, al discriminarla en el trato por ser una persona de la tercera edad, al no cumplir con el contrato celebrado respecto del referido bien, al negarse injustificadamente a la venta de un bien, en la especie suscripción del diario El Mercurio, y producto de su actuar negligente causarle un daño o perjuicio. Todo ello referente a la renovación de suscripción del diario El Mercurio pagada por la denunciante, en la cual la parte denunciada no habría dado cumplimiento a ella, ya que el periódico no llega a su domicilio como se pactó.

**Segundo:** Que, la parte denunciada de **El Mercurio** respecto de los hechos que se le imputan señala que efectivamente la denunciante celebró hace años un contrato de suscripción anual al diario El Mercurio, suscripción que solía renovarse cada año mediante el pago del valor de la suscripción anual, iniciándose la suscripción los días 10 de octubre. Que, para concretar la renovación del período 2012-2013 la denunciante señaló que, con fecha 28 de septiembre de 2012 pagó con su tarjeta de crédito el valor de la suscripción anual, pagando la suma de \$82.016 en 6 cuotas de \$13.670 cada una. Que, no obstante lo anterior, la denunciante omitió señalar que Transbank informó a El Mercurio que dicha operación fue rechazada el mismo 28 de septiembre, por lo que no se efectuó el pago, y el único cargo que sí fue aprobado por Transbank fue por un monto de \$36.484, en tres cuotas de \$12.161 cada una, lo que justifica la renovación

parcial de la suscripción al diario, hasta Marzo de 2013. Que, en virtud de lo anterior (renovación parcial), el diario se entregó a la denunciante hasta el día 27 de marzo de 2013, ya que en dicha fecha terminó la renovación de la suscripción de acuerdo al monto pagado. Agrega que, frente a los reclamos efectuados por la denunciante, se le solicitó en varias oportunidades que exhibiera las cartolas en las cuales constaba el cobro de las cuotas correspondientes al valor completo de la suscripción anual al diario (\$82.016), más la actora nunca acompañó dichos documentos. Señala que, al no contar con los documentos solicitados a la denunciante y que era un hecho conocido y cierto que Transbank rechazó el crédito por \$82.016, fue del todo natural estimar que la denunciante nunca efectuó dicho pago, por lo que no correspondía entregar en forma anual el diario El Mercurio en el domicilio de ésta. Finalmente señala que, sin perjuicio de lo anterior El Mercurio S.A.P. activó la entrega del diario El Mercurio desde el 12 de junio de 2013 con el objeto de remediar la eventual existencia de un retardo en el cumplimiento del contrato, en caso de que se acreditara en autos que la denunciante efectivamente pagó la renovación anual de la suscripción.

**Tercero:** Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante **Magallanes Buzeta** rindió a fs. 106 y siguientes prueba testimonial con la declaración de don Cristián Antonio Sánchez Díaz y doña María José Scaff Ascencio, testigos no tachados, legalmente examinados y que dan razón de sus dichos, y la siguiente prueba documental: 1) A fs. 1, 2 y 16, copia simple de reclamo formulado ante el Sernac y respuesta a éste; 2) A fs. 3, copia simple de reclamo formulado a Línea Directa de El Mercurio, 3) A fs. 4, estado de cuenta de Tarjeta MasterCard Banco Edwards Citi de doña Elisa Magallanes que da cuenta de pago de suscripción El Mercurio con fecha 28 de septiembre de 2012 en 6 cuotas sin intereses; y 4) A fs. 5 a 15, copia simple de correos

electrónicos entre la denunciante y la denunciada, respecto a los hechos materia de autos; **documentos que fueron objetados por la parte contraria.**

En tanto la parte de **El Mercurio** rindió a fs. 79 a 104 prueba documental consistente en copia impresa de correos electrónicos entre la denunciante y personal de la empresa El Mercurio, como también correos entre empleados de El Mercurio, respecto a reclamo formulado por la denunciante; **documentos que fue objetado por la parte contraria.**

**Cuarto:** Que, a fs. 152, rola audiencia de absolución de posiciones por la cual don Alejandro Manuel Arancibia Bulboa, en representación de El Mercurio, señala que no es efectivo que su representada no hubiera dado cumplimiento a contrato celebrado con la denunciante, y que su representada no ha incurrido en infracción alguna a la Ley del Consumidor. Que, la denunciante nunca fue discriminada por ser de la tercera y que no es política de la empresa el discriminar a los adultos mayores. Agrega que, que no es efectivo se haya solicitado a la denunciante enviar a lo menos 3 cartolas bancarias para acreditar el pago, como tampoco que, se hubiere actuado con negligencia en el caso de autos o se hubiere causado daño a la denunciante. Finalmente señala que, no le consta que la denunciante hubiere intentado dar una solución pacífica a los hechos.

**Quinto:** Que, a fs. 184, rola respuesta de fecha 21 de abril de 2014 emitida por Transbank a oficio enviado por el Tribunal, en el cual informa que con fecha 28 de septiembre de 2012 se efectuó un cargo por \$82.016 en la tarjeta de crédito Mastercard N° 5404760166750828 del Banco Edwards de la tarjetahabiente doña Elisa María Magallanes Buzeta, rut. N°3.802.030-7, y que dicha transacción no ha sido anulada.

**Sexto:** Que, a fs. 188 y siguientes, se agrega respuesta de fecha 04 de junio de 2014 emitida por Banco de Chile a oficio enviado por el Tribunal, por la cual acompaña cartolas de Tarjeta de Crédito Mastercard N°

5404760166750828 cuya titular es la denunciante, correspondiente al período que va desde el 28 de septiembre de 2012 al 25 de mayo de 2013.

**Séptimo:** Que, del mérito del proceso, declaraciones de las partes y prueba rendida en autos aparecen como hechos ciertos y pertinentes los siguientes: 1) Que, la denunciante mantenía un contrato de suscripción anual al diario El Mercurio, el que solía renovarse cada año mediante el pago del valor de la suscripción anual, iniciándose la suscripción los días 10 de octubre; 2) Que, para concretar la renovación del período 2012-2013 la denunciante pagó con su tarjeta de crédito Mastercard N° 5404760166750828 del Banco Edwards el valor completo de la suscripción anual (\$82.016) en 6 cuotas de \$13.670 cada una; 3) Que, la parte denunciada señala que dicho cargo fue rechazado el mismo día 28 de septiembre; 4) Que, la denunciada señala que el único cargo que fue aprobado en la tarjeta de crédito señalada fue por el monto de \$36.484, en 3 cuotas de \$12.161, lo que corresponde a la renovación parcial de la suscripción al diario; 5) Que, la denunciada señala que, producto de lo anterior el diario se entregó a la denunciante hasta el día 27 de marzo de 2013, fecha en la cual habría terminado la renovación de la suscripción conforme al monto que se habría pagado; y 6) Que, la parte denunciante en ningún momento hace mención a la suscripción parcial a la que hace mención la denunciada, y en todo momento señala haber pagado por la renovación de la suscripción anual, y que el monto correspondiente a dicha renovación fue cargado en su tarjeta de crédito y que ha pagado cada una de las 6 cuotas que le fueron cobradas.

**Octavo:** Que, teniendo presente lo anterior, corresponde a este Tribunal determinar si hubo infracción a la Ley N° 19.496 por parte de El Mercurio, para lo cual se deberá dilucidar, si efectivamente, como lo señala la denunciante, se pagó por la renovación anual de la suscripción, o dicho pago fue rechazado por Transbank como lo señalada la denunciada.

**Noveno:** Que, para determinar lo anterior debemos remitirnos a la prueba rendida en autos, especialmente a la documental de fs. 189 y siguientes consistentes en cartolas de estado de cuenta de la tarjeta Mastercard de la denunciante en la que se hizo el cargo por \$82.016, e informe emitido por Transbank que rola a fs. 184.

**Décimo:** Que, del análisis de dichos documentos aparece que efectivamente se efectuó, con fecha 28 de septiembre de 2012, un cargo en la tarjeta de crédito Mastercard de la denunciante por \$82.016 pagadero en 6 cuotas de \$13.670 cada una correspondiente a Mercurio Suscripción T, que dicha transacción nunca fue anulada, que las cuotas se cobraron en los estados de cuenta de la referida tarjeta entre los meses de octubre de 2012 a abril de 2014, que éstas fueron pagadas por la denunciante, y que no consta en dichos documentos que se hubiere efectuado reverso alguno de los referidos cargos.

**Décimo Primero:** Que, asimismo, del análisis de los documentos de fs. 189 y siguientes, aparece otro cobro entre los meses de septiembre a noviembre de 2012 por \$36.484 pagadero en 3 cuotas de \$12.161 cada una correspondiente a Mercurio Suscripción, cargo efectuado con fecha 8 de octubre de 2012.

**Décimo Segundo:** Que, esta sentenciadora teniendo presente lo señalado en los considerandos precedentes no puede sino concluir que la denunciante pagó la totalidad de la renovación de su suscripción anual al diario El Mercurio, que dicho pago se efectuó en 6 cuotas de \$13.670 cada una, y que en virtud de dicho pago la denunciada se encontraba obligada a hacer entrega del diario El Mercurio a la denunciante desde el 10 de octubre de 2012 al 9 de octubre de 2013.

**Décimo Tercero:** Que, del mérito del proceso, y de lo declarado por la propia parte denunciada aparece como un hecho cierto, pertinente y no



controvertido en autos que la denunciante dejó de recibir el diario El Mercurio en su domicilio el día 27 de marzo de 2013, lo que da cuenta de un incumplimiento de lo pactado por la denunciada, ya que debió hacer entrega de éste hasta el término de la renovación anual, esto es en el mes de octubre de 2013.

**Décimo Cuarto:** Que, asimismo, la prueba documental acompañada a fs. 1 y siguientes y a fs. 88 y siguientes, dan cuenta de una actitud muy poco diligente de la denunciada frente a los reclamos formulados por la denunciante, ya que en todo momento se limita a repetir la misma información en cuanto a un supuesto rechazo del cargo por \$82.016. Sin embargo, no indaga mayormente respecto a lo ocurrido, y en todo momento solicita que la denunciante le haga llegar documentos que acrediten el pago de dicho monto, y cuando la denunciante le hace llegar cartolas que acreditan el pago de las cuotas de la renovación anual señala que éstas no son suficientes para acreditar el pago, lo que da cuenta de una actitud poco llana a solucionar el problema, no obstante la denunciante les acredita en todo momento el pago. Que, no obstante lo anterior, la denunciada persiste en su negativa señalando que deben existir otros documentos que den cuenta del reverso del cargo de los \$82.016, y que éstos deben ser acompañados por la denunciante, actitud que reafirma lo concluido por esta sentenciadora en cuanto a la poca diligencia y actitud negativa de la denunciada a solucionar el problema planteado por la denunciante.

**Décimo Quinto:** Que, teniendo presente lo concluido en los considerandos anteriores, se desprende claramente que la denunciada incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 12, 13 y 23 de la Ley Nº 19.496, al no respetar los términos y condiciones conforme a los cuales se contrató la suscripción anual materia de autos, al negarse en forma injustificada a dar cumplimiento a dicho contrato, es decir a hacer entrega del diario El Mercurio hasta el término de la suscripción anual, esto es

hasta principios del mes de Octubre de 2012, y al actuar de manera negligente cuando fue requerida una solución por parte de la denunciante a los hechos denunciados en autos. Por ello se acoge la denuncia infraccional de fs. 17 y siguientes deducida por doña Elsa María Magallanes Buzeta en contra de El Mercurio S.A.P.

**Décimo Sexto:** Que, los descargos formulados por la denunciada en cuanto a que Transbank le habría informado el rechazo del cargo de \$82.016 en la tarjeta de crédito de la denunciante, ello no lo exime de responsabilidad en los hechos denunciados, ya que en forma posterior a ello la denunciante le acreditó que el cargo efectivamente se había efectuado y Transbank informó al Tribunal que dicho cargo nunca fue anulado, por lo que al ser requerido por la denunciante, debió verificar la información que, supuestamente, le fue entregada y verificar si efectivamente el cargo se había efectuado y el dinero había sido recibido por la empresa.

**b) En el aspecto civil:**

**Décimo Séptimo:** Que, a fs. 17 y siguientes la parte **Magallanes Buzeta** deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de El Mercurio S.P.A. solicitando que la demandada sea condenada a pagar la suma de \$5.082.016, correspondiente a \$82.016 por daño directo y a \$5.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas.

**Décimo Octavo:** Que, en lo que respecta a lo solicitado por daño directo, esto es la suma de \$82.016, que la demandada señala corresponde al equivalente al precio cobrado por la suscripción anual contratada, esta sentenciadora teniendo presente que, efectivamente dicha suma fue cobrada a la demandante, tal como dan cuenta los documentos de fs. 4, 184, y 189 a 202 de autos, y que el contrato de suscripción no fue respetado, se acoge lo

solicitado por concepto de daño directo, debiendo la demandada **El Mercurio S.A.P.** pagar a la demandante **Magallanes Buzeta** la suma de **\$82.016.**

Cabe hacer presente que los meses en que la demandante recibió el diario en su domicilio, esto es desde el 28 de septiembre de 2012 al 27 de marzo de 2013, fue pagado mediante cobros efectuados en la tarjeta de crédito de la denunciante durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2012, tal como dan cuenta los documentos de fs. 189 a 193 de autos.

**Décimo Noveno:** Que, en lo referente a lo solicitado por concepto de daño moral, la parte demandante señala que éste se base en las molestias y afección que a su vida diaria produjeron los hechos denunciados en autos, ya que al ser una persona mayor de edad cuenta con una rutina diaria que se vio alterada por la suspensión del envío del diario a su domicilio, asimismo señala que al tener que efectuar los reclamos pertinentes se vio alterada su tranquilidad habitual, y que producto de la conducta de la demandada se sintió discriminada por ser una persona de la tercera edad.

**Vigésimo:** Que, respecto al daño moral solicitado, el Tribunal estima que los antecedentes de autos resultan suficientes para acreditar que la actora efectivamente sufrió un menoscabo moral que se define en este caso como todas las molestias y sufrimientos derivadas del actuar infraccional de la demandada, en la especie la impotencia de no poder contar con un servicio que fue contratado y pagado producto del actuar negligente de la demandada y las molestias y tiempo invertido en obtener una solución por parte de la demandada, razón por la cual se acoge la demanda civil por este concepto regulándose la indemnización que por concepto de daño moral debe pagar **El Mercurio S.A.P.** a doña Elsa María Magallanes Buzeta en la suma de **\$800.000.**

**Vigésimo Primero:** Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, las indemnizaciones señaladas en los considerandos precedentes, deberán ser pagadas reajustadas en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de febrero de 2013, mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción; y el mes anterior a aquél en que se paguen total y definitivamente dichas indemnizaciones.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 12, 20, 21, 23, 27, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que se condena a **El Mercurio S.A.P.**, representada legalmente en autos por don Cristián Edwards del Río, al pago de una multa de **20 UTM** por infringir lo dispuesto en los artículos 12, 13 y 23 de la Ley N° 19.496.

b) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 17 y siguientes por doña Elsa María Magallanes Buzeta en contra de **El Mercurio S.A.P.**, representada legalmente en autos por don Cristián Edwards del Río, obligándosele a pagar la suma de **\$882.016** reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando vigésimo primero del presente fallo, con costas.

**DESPACHESE**, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del infractor, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor cuando corresponda.

ARCHIVASE en su oportunidad.

*Cecilia Villarroel Brayo*

Dictada por doña: **Cecilia Villarroel Brayo. Jueza Titular.**

**M<sup>a</sup> Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.**

*[Handwritten signature]*