

SAN BERNARDO, treinta y uno de Mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, doña **MARIANA DEL CARMEN CARRASCO BAEZA**, Secretaria administrativa, con domicilio en calle Gerardo Besoain N° 1631, comuna de San Bernardo, interpone querrela infraccional en contra de **RIPLEY (EMPRESAS RIPLEY)**, cuyo RUT ignora, representada por su gerente general, o en su defecto por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496, doña **PATRICIA SAEZ AÑAZCO**, ambos con domicilio en calle Jorge Alessandri N° 20030, Mall Plaza Sur, comuna de San Bernardo, la que funda en que en septiembre del año 2014, queda cesante, por lo que hace uso de su seguro de cesantía. Le pidieron que cancelara la cuota del mes de septiembre por \$153.360.- (ciento cincuenta y tres mil trescientos sesenta pesos), la que paga en dos cuotas, la primera el 25 de septiembre de 2014 por \$49.700.-, y la segunda el día 6 de octubre de 2014, de \$103.660.- Desde ese momento en adelante, hasta abril de 2015, presenta sus papeles para el seguro, todos los meses se los recepcionaron sin problema alguno, hasta que en abril, avisa que encuentra trabajo. A partir de octubre, sino antes, la han estado llamando para cobrarle en un principio esos \$153.360.-, los que ya había pagado. Presenta todos los papeles y aún siguen cobrándole, la llaman todos los días desde cobranza prejudicial, y no ha tenido respuesta por parte de la Sra. Pamela Sáez, Jefa de la Sucursal de San Bernardo. Por culpa de su negligencia incluso está en el Boletín Comercial, con antecedentes malos en su hoja de vida, no pudiendo postular a créditos bancarios, ni a trabajos. Agrega, que no pueden estar llamándola todos los días y mantenerla en el Boletín Comercial, porque ellos en su oportunidad no ingresaron los pagos correspondientes, lo que infringe lo dispuesto en la Ley N° 19.496. Por lo anterior, solicita tener por interpuesta la querrela y condenar a la contraria al máximo de las multas establecidas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas.

Asimismo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor, ya individualizado, la que funda en los hechos indicados, a fin de que sea condenado a pagar la suma de \$150.000.- (ciento cincuenta mil pesos), por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral, más intereses, reajustes y costas.

Que, a fojas 16, rola agregada al proceso la certificación del Sr. Receptor de Turno del Tribunal, de la notificación de querrela y demanda civil de indemnización



de perjuicios de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 14 al representante legal de la tienda RIPLEY, doña PATRICIA SAEZ AÑAZCO.

Que, a fojas 17, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de la denunciante y demandante doña MARIANA CARRASCO BAEZA, y en rebeldía de la parte denunciada y demandada de RIPLEY.

La parte querellante y demandante, ratifica sus acciones, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce, por encontrarse una de las partes en rebeldía.

No se rinde prueba testimonial. Sólo la parte compareciente, rinde prueba documental. No se formulan peticiones.

Que, a fojas 18, se ordena traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

PRIMERO: Que, se formuló querella en contra de la sociedad **RIPLEY (EMPRESAS RIPLEY)**, por infringir la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al realizar un cobro injustificado a la actora, respecto de una obligación que ésta señaló haber pagado, vulnerando de esa forma dicha ley, provocándole menoscabo a la consumidora, debido a la infracción indicada.

SEGUNDO: Que, la parte querellante y demandante rindió prueba documental consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Fotocopia de Estado de Cuenta de la actora, de fecha 15 de septiembre de 2014, por la suma de \$153.351.-, con vencimiento el día 30 de septiembre de 2014, que rola a fojas 5 de autos; **2.-** Fotocopia de Estado de Cuenta de la actora, de fecha 30 de octubre de 2014, por la suma de \$86.797.-, con vencimiento el día 30 de octubre de 2014, que rola a fojas 6 del proceso; **3.-** Copia de certificado N° 12687727, emitida por CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY, que rola a fojas 7 de autos; y **4.-** Informe de deudas N° 3137190, emitido con fecha 18 de enero de 2016, por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, que rola a fojas 8 del proceso.

TERCERO: Que, la parte querellada y demandada, no compareció a la audiencia de estilo, quedando en rebeldía.

CUARTO: Que, el artículo 1547 del Código Civil en su inciso 3° señala que: "La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba



aún cuando había pagado en tiempo y forma la deuda que supuestamente les dio origen. Lo anterior, resulta ser un hecho particularmente violento y susceptible de provocar una natural emoción de perturbación y desagrado, que no incide en el aspecto patrimonial sino que en otro, completamente distinto al valor en dinero de los perjuicios. Por lo que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, norma que señala 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", esta Sentenciadora estima corresponde acoger dicha pretensión, como se ha señalado, pues en atención a las reglas de la sana crítica, es lógico concluir, que la actora sufrió dicho perjuicio, pues no estaba representado en su accionar, que producto de la negligencia de la demandada, terminaría sufriendo las molestias que finalmente se originaron.

Que, respecto a las prestaciones reclamadas por concepto de daño emergente y lucro cesante, estas serán rechazadas, por cuanto, la demandante no cuantificó el monto de dichos perjuicios, es decir, no sometió en forma concreta, precisa y determinada, su pretensión. Cabe indicar, que obrar de otra manera, llevaría a incurrir por esta Juez en el vicio de ultra petita, esto es, otorgar más de lo pedido por la actora.

DECIMO SEGUNDO: Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde la fecha que el presente fallo quede ejecutoriado y hasta que la demandada pague el total de lo adeudado, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda y además, la suma indicada devengará intereses legales desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo.



Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la ley 18287, Art. 1547, 1552, 1698 del Código Civil y el artículo 3, 12, 23, 24, 28, 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

I.- Que, se ACOGE, la querrela de foja 1 y siguientes, y se CONDENA a la querrellada **RIPLEY (EMPRESAS RIPLEY)**, como infractor de lo dispuesto en los

24

artículos 12 y 23 inciso 1º de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores y por tanto, deberá pagar una multa de TRES (3) Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

II.- Que, se hace lugar a la demanda del primer otrosí de foja 1 y siguientes, sólo en cuanto, se condena a **RIPLEY (EMPRESAS RIPLEY)**, a pagar a la demandante la suma de **\$150.000.- (ciento cincuenta mil pesos)**, por concepto de daño moral, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal.

III.- Que, la suma antes indicada deberá reajustarse y devengará intereses legales en la forma señalada en el considerando Nº 12 de este fallo.

IV.- Que, se condena en costas a la querellada y demandada **RIPLEY (EMPRESAS RIPLEY)**, por haber resultado totalmente vencida.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol Nº 653 – 1 - 2016.

América Soto

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR, JUEZ.

Mauricio Cisterna Salvo
AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO. SECRETARIO.

