

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

Maipú, siete de noviembre de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

1.- A fojas 24 y siguientes, comparece **PAOLA ANTONIETA BRIONES ARMIJO**, asistente social, domiciliada en Pasaje Matucana N° 927, comuna de Maipú, quien interpone denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de **EMPRESAS RIPLEY CAR S.A.**, representada por **CAROLINA PÉREZ ECHEVERRÍA**, ambos domiciliados en Huérfanos 1052 interior piso 3, comuna de Santiago, por lo que considera infracción a los preceptos de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala en su presentación que en el mes de marzo de 2015, decidió cerrar su tarjeta Ripley, debiendo pagar la cuota del mes y un cargo extra, lo que sumó un total de \$85.688, pagado el día 27 del señalado mes. Agrega que, sin embargo, en el mes de noviembre de ese mismo año comenzaron a llamarla insistentemente de cobranza de Ripley por una deuda que mantenía con dicha casa comercial, por lo que interpuso un reclamo en el Servicio Nacional del Consumidor, indicando que si hubiese tenido alguna deuda no la hubiesen dejado cerrar la tarjeta. Agrega que, como los llamados continuaron, llegó a interponer hasta tres reclamos en el mismo organismo, recibiendo el día 3 de junio de 2016, una carta de la denunciada que señala expresamente que no mantiene deuda vigente con Ripley, y que eliminarán su número de teléfono de la base de datos. Sin embargo, seis días después, recibe una oferta de opción de pago de su deuda con la casa comercial denunciada. Agrega que todo se complicó aún más cuando fue a comprar un auto y no le aceptaron los cheques pactados por encontrarse en Dicom por la deuda con Ripley desde el mes de noviembre de 2015, recibiendo la misma información

F-13  
de p...  
12/11/16

cuando intentó pagar el supermercado con un cheque y no se lo aceptaron. Da por infringido el artículo 23 inciso primero de la ley 19.496.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, da por reproducidos los mismos antecedentes de la denuncia, solicitando a modo de reparación de los daños la suma de \$8.000.000- (ocho millones de pesos).

2.- A fojas 33, consta estampado de notificación de las acciones de autos a **EMPRESAS RIPLEY CAR S.A.**, representada por **CAROLINA PÉREZ ECHEVERRÍA**.

3.- A fojas 42, con fecha 31 de agosto de 2016, se realiza comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de **PAOLA ANTONIETA BRIONES ARMIJO**, y en rebeldía de la denunciada y demandada **EMPRESAS RIPLEY CAR S.A.**, representada por **CAROLINA PÉREZ ECHEVERRÍA**. La parte asistente ratifica sus acciones de fojas 24 y siguientes, y presenta prueba documental.

4.- A fojas 96, comparece la denunciada y demandada **EMPRESAS RIPLEY CAR S.A.**, representada por el abogado **PAULO GARCÍA-HUIDOBRO HONORATO**, solicitando que se tenga presente al momento de dictar sentencia, que antes de la interposición de las acciones, el problema de la denunciante respecto de la deuda que se le estaba cobrando ya había sido solucionado antes de la interposición de la denuncia y demanda, dejando su saldo adeudado en cero. En cuanto a la demanda, solicita su rechazo porque lo que se solicita no cabe dentro de los conceptos de daño emergente o lucro cesante. Acompaña documentos a su presentación.

5.- A fojas 72, se decreta rija autos para fallo, y

#### **CONSIDERANDO:**

##### **1.- En lo infraccional:**

**PRIMERO:** Que **PAOLA ANTONIETA BRIONES ARMIJO** denuncia a **EMPRESAS RIPLEY CAR S.A.**, representada por

F. 74  
se le cobro y  
wato.

F-75  
de la ley  
19.496

CAROLINA PÉREZ ECHEVERRÍA, por haberle realizado cobranzas después de haber terminado su contrato relativo a la tarjeta de crédito que mantenía en la tienda denunciada, después de haberle comunicado que no debía nada, así como haberla enviado a los registros comerciales de Dicom por dicha deuda, no habiendo sido retirada de dicho registro una vez solucionado el problema principal, lo que le trajo varios problemas en sus relaciones comerciales, lo que se traduciría en una actitud negligente de la denunciada en los términos del artículo 23 de la ley 19.496.

SEGUNDO: Que, para reafirmar sus alegaciones, la parte denunciante acompaña al proceso los siguientes medios de prueba:

- 1) A fojas 1, fotocopia de cédula de identidad dela denunciante.
- 2) A fojas 2 y 3, estado de cuenta de tarjeta Ripley de la denunciante correspondiente al mes de marzo del año 2015.
- 3) A fojas 4, comprobante de pago de fecha 27 de marzo de 2015, por un monto de \$85.688.-.
- 4) A fojas 5, fotocopia de solicitud de cierre de productos mantenidos en la tienda Ripley.
- 5) A fojas 6 a 8, reclamos efectuados ante el Servicio Nacional del Consumidor de fechas 6 de diciembre de 2015, 18 de enero de 2016 y 26 de mayo de 2016 respectivamente.
- 6) A fojas 9 y 10, carta de la denunciada al Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 3 de junio de 2016, dando respuesta al reclamo efectuado por la denunciante, señalando que ésta no mantiene deuda con la multitienda.
- 7) A fojas 11 y 12, correo recibido el 9 de junio de 2016 ofreciendo una nueva opción de pago, y respuesta directa de la denunciante.
- 8) A fojas 13, documento en el que consta la representación legal de CAR S.A.
- 9) A fojas 14, cotización de compra de vehículo en Mitsubishi Gracia, de fecha 15 de julio de 2016.

F. Ho  
deudas  
5075

10) A fojas 15, boleta de compra en supermercado Mayorista 10, de fecha 17 de julio de 2016.

11) A fojas 16 a 21, Informe Platinum 360° de Equifax de la denunciante, de fecha 19 de julio de 2016, en el que aparece una deuda con la denunciada por \$11.719-.

12) A fojas 22, correos electrónicos entre la denunciante y ejecutiva de BancoEstado, en el que se le informa el motivo de su permanencia en Dicom.

13) A fojas 23, correo enviado por Tarjeta Ripley a la denunciante, con fecha 21 de julio de 2016, señalándole que mantiene una deuda impaga.

14) A fojas 34, boleta por uso de internet por un valor de \$13.520- de fecha 22 de julio de 2016.

15) A fojas 35, cartola de cuenta rut de la denunciante, de fecha 22 de julio de 2016.

16) A fojas 36, comprobante de pago de certificado de Dicom.

17) A fojas 37, correo enviado a la denunciante señalándole de un aviso de cobro de la empresa denunciada.

18) A fojas 38 y 39, dos recetas retenidas de fecha 18 de julio y 23 de agosto de 2016 emitidas a la denunciante.

**TERCERO:** Que de las probanzas allegadas al proceso, analizadas conforme a las normas de la sana crítica, se puede determinar que la empresa denunciada realizó diligencias de cobro e incluso envió los antecedentes de la denunciante al boletín comercial por una deuda que ésta ya había enterado en su totalidad, reconociéndolo así expresamente el Subgerente de Área Calidad y Transparencia Negocio Financiero de CAR S.A., en una respuesta enviada al Sernac con motivo de un reclamo presentado por la denunciante ante ese organismo, por lo que las acciones de la denunciada con posterioridad al día 27 de marzo de 2015, día en el que la denunciante pagó la totalidad de la deuda con CAR S.A. con objeto de cerrar su cuenta, como las mencionadas gestiones de cobro y hostigamiento, así como el envío de sus antecedentes a Dicom, constituyen una negligencia por parte de la denunciada

en los términos del artículo 23 inciso primero de la ley 19.496, la que causó menoscabo a la consumidora por los problemas financieros que derivaron de encontrarse incluida en el registro de morosos, por lo que la denuncia de autos deberá ser acogida.

2.- En lo civil:

CUARTO: Que PAOLA ANTONIETA BRIONES ARMIJO demanda a EMPRESAS RIPLEY CAR S.A., representada por CAROLINA PÉREZ ECHEVERRÍA, por los perjuicios derivados de la infracción establecida precedentemente, exigiendo de ésta las sumas de \$159.390- por una compra realizada en un supermercado que no pudo pagar con cheque, \$9.990- por la compra de un certificado Premium 360° de Equifax, y \$100.000- por gastos de insumos, bencina, horas no trabajadas, fotocopias e impresiones, todo bajo el concepto de daño emergente. En cuanto al lucro cesante, demanda la suma de \$7.890.000- por un vehículo que no pudo comprar por estar en Dicom. En cuanto al daño moral, por los problemas en su honra e imagen que la situación descrita le ocasionó, no señala una suma cierta.

QUINTO: Que, habiéndose establecida la responsabilidad infraccional de la demandada, y en virtud de lo señalado en el artículo 3 letra e) de la ley 19.496, corresponde que ésta responda por los perjuicios ocasionados a la demandante con motivo de la señalada infracción, siempre que éstos se hallen debidamente acreditados en autos. En este sentido, se debe señalar que no procede dar lugar a todas las reparaciones exigidas por la demandante, ya que no constituyen un verdadero perjuicio patrimonial para ésta. En este caso tenemos la cuenta del supermercado, que no constituye perjuicio patrimonial por haberse quedado con los productos que adquirió, así como el caso de la no compra del vehículo, ya que sobre ésta había una mera expectativa de adquisición, no constituyendo perjuicio económico alguno. Así las cosas, los únicos daños directos acreditados en autos son el valor del informe Premium 360° de Equifax que adquirió la actora, así como los gastos en

F. 74  
Acto de  
2018

internet, impresiones y fotocopias en los que se incurrió con motivo de la demanda de autos, lo que se acredita mediante los documentos acompañados a fojas 34 y 36 de autos, por lo que la suma de estos montos es lo que este Tribunal otorgará a la demandante por concepto de indemnización de daño directo, la que alcanza la cifra de \$23.510-.

SSEXTO: En cuanto al daño moral o extrapatrimonial, si bien la demandante detalla en qué habría consistido éste, omite sin embargo señalar una cifra por la cual se demanda, estando impedido este Tribunal de otorgar algún monto por este concepto por falta de una petición concreta de la parte demandante, por lo que éste ítem indemnizatorio deberá rechazarse por este motivo.

SSEXTIMO: Que la parte demandante solicita, además que se ordene a la demandada CAR S.A. eliminar a la demandante de los registros de DICOM y de la base de datos de correos electrónicos, demanda que deberá ser acogida por no existir obligaciones pendientes entre la demandante y la demandada, por lo que se dará lugar a la demanda en este aspecto.

SSEXTAVO: Que la actora solicitó además que las sumas a que fuera condenada la demandada fueran pagadas con reajustes, y siendo un hecho público y notorio que variará el valor de la moneda entre la fecha de interposición de la demanda desde que se ha establecido la valorización de los perjuicios solicitados por el demandante y la oportunidad en que se haga efectivo el pago de la indemnización y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 2.329 del Código Civil y artículo 27 de la Ley del Consumidor, para que la indemnización sea completa, es preciso que sea pagada reajustada en la misma proporción en que hubiere variado el Índice de Precios al Consumidor según informe del Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de marzo de 2015 y el último día del mes anterior al del pago efectivo de la indemnización.

F. 48  
neto  
octo

F-10  
Secretaría  
2002

NOVENO: Que la parte demandante de fojas 24 y siguientes pide que se le paguen intereses, los que también deben concederse, pues, es necesario que la indemnización sea completa según lo expresado en el considerando anterior. Esta indemnización moratoria y compensatoria se encuentra consagrada por la Doctrina y la Jurisprudencia (N°s 468, 469 y 470 de la obra "De la Responsabilidad Extracontractual de don Arturo Alessandri Rodríguez"). Dicho interés se fija en un 6% anual, el que se calculará desde la fecha de la interposición de la demanda hasta la del pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicará la señora Secretaria del Tribunal.

DÉCIMO: Que, por haber resultado vencida en autos, la parte denunciada y demandada deberá pagar las costas de la causa.

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14, 17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

1) Ha lugar a la denuncia de fojas 24 y siguientes, condénese a EMPRESAS RIPLEY CAR S.A., representada por CAROLINA PÉREZ ECHEVERRÍA, al pago de una multa de 8 UTM (Ocho Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Tercero.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de sustitución y apremio.

2) Que se acoge la demanda de fojas 24 y siguientes presentada por PAOLA ANTONIETA BRIONES ARMIJO en contra de EMPRESAS RIPLEY CAR S.A., representada por CAROLINA PÉREZ ECHEVERRÍA, condenándosele a pagar la suma de \$23.510-, por concepto de

F-80  
Derecho

daño directo, la que deberá pagarse debidamente reajustada y con intereses, según lo señalado en los considerandos Octavo y Noveno.

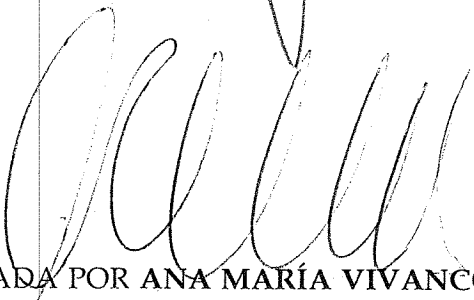
3) Que por haber sido vencida en estos autos la denunciada y demandada deberá pagar las costas de la causa.

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 5879-2016



DICTADA POR LUIS ALBERTO ROJAS LAGOS, JUEZ  
TITULAR.



AUTORIZADA POR ANA MARÍA VIVANCO GÓMEZ,  
SECRETARIA ABOGADA (S).

SI.

Ejecución  
previa  
02 JUN. 2017

