

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso No. 17086-10-2015

LAS CONDES, treinta de marzo de dos mil dieciséis.-

VISTOS:

A **fs. 8 y ss don Pedro Valdebenito Urrutia**, cédula nacional de identidad número 4.138.902-8, con domicilio en Av. Presidente Kennedy 10250, departamento 904, Comuna de Vitacura, interpone querella y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a los artículos 12, 15 y 23 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **Falabella Retail S.A.**, sociedad del giro de su individualización, RUT 77.261.280-K, representada por su Gerente General, don Juan Luis Mingo Salazar, cédula nacional de identidad número 7.514.489-K, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Rozas 1665, Comuna de Santiago, solicitando sea condenada a pagar la suma de \$ 1.500.000.- por concepto de daño emergente, y en la suma de \$ 10.000.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 21 de autos.**

Fundamenta sus acciones señalando que con fecha 9 de marzo de 2015 habría adquirido en la tienda Falabella, correspondiente al Local 1001 del Mall Alto Las Condes, ubicada en Av. Kennedy 9001, Comuna de Las Condes, una cámara Samsung NX 3000, por un valor de \$ 199.990.-, la que habría cancelado al contado mediante cheque del Banco Edwards, cobrado por la querellada con fecha 17 de marzo de 2015; Que, no obstante lo cual, le habrían llegado una serie de avisos de cobranza de parte de Falabella, solicitando el pago de una suma correspondiente al valor total de la cámara; Que, al concurrir personalmente al establecimiento comercial a fin de aclarar la situación, habría recibido un trato que define como degradante y humillante, incluso por el Jefe de Local; Que, con fecha 14 de mayo de 2015 habría interpuesto un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, el cual fue respondido por escrito con fecha 25 de mayo de 2015, reconociendo la querellada la efectividad de los hechos, alude a haberse disculpado por lo ocurrido, lo que no es efectivo, y señala haber

procedido a reversar los cargos efectuados a su tarjeta CMR, lo que carece de sentido en atención a que la compra fue pagada al contado mediante un cheque; Que, debido a su edad de 79 años y a que adolece de una Cardiopatía Intensiva y Arritmia Cardíaca, a consecuencia de los hechos su salud se ha visto seriamente afectada, debiendo recurrir al uso de costosos medicamentos, e incluso acudir de urgencia a un establecimiento de salud con motivo de un alza de presión.

A fs. 27 se lleva a efecto la audiencia de estilo decretada en el proceso con la presencia del apoderado de Falabella Retail S.A.; iniciada en rebeldía de la parte querellante y demandante de don Pedro Valdebenito Urrutia, cuyo apoderado se incorpora posteriormente; rindiéndose prueba documental.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En lo infraccional:

PRIMERO: Que, el artículo 23 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en su inciso 1, en lo pertinente establece: **“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo bien o servicio”.**

SEGUNDO: Que, atendida la facultad del Tribunal de fallar conforme a las reglas de la sana crítica establecida en el artículo 14 de la Ley No. 18287, aplicable en estos casos de acuerdo con lo establecido el artículo 50 B de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, reglas conforme con la cuales el sentenciador puede considerar como elementos de juicio, todos los antecedentes agregados al proceso, consistentes en la especie en los documentos acompañados por el querellante, **no objetados de contrario**, que corresponden a: 1) Certificado Médico extendido con fecha 20 de agosto de 2015, por el Cardiólogo, Dr. Rafael Rubio Osorio, en relación a los problemas cardíacos que presenta el querellante (fs. 1); 2) Carta respuesta de fecha 25 de mayo de 2015, de la Gerencia de Atención al Cliente de Falabella, a través de su ejecutivo, don

Jorge Bernal, al Servicio Nacional del Consumidor, en relación al reclamo interpuesto por el querellante, quien expone: *“En conversación con el Jefe de Tienda de Falabella Alto Las Condes y teniendo a la vista la información asociada a este caso, informamos a ustedes que el monto ya se encuentra reversado a la cuenta CMR del cliente, incluso en ese mismo momento se abonaron los intereses respectivos al valor inicial, además el Gerente de tienda habla personalmente con el cliente, quien da las disculpas correspondientes del caso....Reconocemos que desafortunadamente, a veces por razones ajenas a la que es nuestra política de atención al cliente, las gestiones que realizamos no se ven cumplidas como quisiéramos, sin embargo nos esmeramos en corregirlas e indudablemente la Gerencia de Falabella S.A. está constantemente preocupada de que situaciones como la que afectó al señor Valdebenito no se vuelvan a repetir”* (fs. 2), 3) Estado de Cuenta de la Tarjeta CMR de don Pedro Valdebenito Urrutia correspondiente al mes de abril de 2015 (fs. 3); 4) Reclamo formulado por don Pedro Valdebenito Urrutia ante el Servicio Nacional del Consumidor (fs. 4); 5) Copia de Boleta Electrónica No. 90748691 emitida con fecha 10 de marzo de 2015, en que consta la adquisición por el querellante de una Cámara Samsung, por la suma de \$ 199.990.- en efectivo; y, copia de Nota de Crédito de fecha 9 de marzo de 2015 por la suma de \$ 12.990.- (fs. 5); y, 6) Fotocopia de cheque Serie 2014IT 3926455 Cta Cte 21-60-1333252 del Banco Edwards extendido con fecha 9 de marzo de 2015 a nombre de Falabella Retail S.A. por la suma de \$ 199.990.- (fs. 6 y 7).

TERCERO: Que, por su parte Falabella Retail S.A., comparece debidamente representada a la audiencia de estilo a fs. 27 y 28 contestando las acciones en su contra, limitándose a señalar que controvierte todos los hechos en que se sustentan estas últimas, solicitando su rechazo, con costas, acompañando únicamente a fs. 22 y ss el Poder Especial para ser representada en juicio.

CUARTO: Que, del examen de la prueba rendida por el querellante, el mérito del documento de fs. 2 en relación al reclamo formulado por el querellante ante el Servicio Nacional del Consumidor, consistente en la respuesta de Falabella Retail S.A. reconociendo la efectividad de los hechos en cuanto a que hubo un cobro improcedente al denunciante, y que si bien no se especifica en el referido documento a que habría correspondido, atendido a que como se ha señalado, contesta el reclamo

formulado por el actor en su oportunidad ante el Servicio Nacional del Consumidor, con motivo de los hechos materia de autos, agregado a fs. 4, debe subentenderse, que la **“gestión no cumplida”**, de acuerdo con el texto de la respuesta transcrito bajo el No. 2) en el considerando segundo, se refiere al cobro erróneo de la suma de \$ 199.990.- correspondiente al valor de una cámara fotográfica cancelada al contado mediante un cheque, por don Pedro Valdebenito, al momento de su adquisición con fecha 9 de marzo de 2015, según consta además de los demás documentos aportados al proceso por éste último, resultando por tanto procedente acoger el denuncia de fs. 8 y ss en contra de Falabella Retail S.A. por incurrir en infracción a lo establecido por el artículo 23 inc. 1 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores al actuar con negligencia en la calidad del servicio ocasionando perjuicio al consumidor.

En lo civil:

QUINTO: Que, en el primer otrosí de fs. 8 y ss don Pedro Valdebenito Urrutia interpone demanda civil en contra de Falabella Retail S.A., a fin de que sea condenada a pagar una indemnización por concepto de daño directo y daño moral; Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la Ley No. 19496, el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material y moral que el incumplimiento de sus normas puede ocasionarle; Que, en relación a la indemnización solicitada por concepto de daño material, definido por el demandante como una serie de atenciones médicas para superar la afectación de su salud y uso de medicamentos, por los que solicita la suma de \$ 1.500.000.-, producto de haber recibido un tratamiento degradante y humillante de parte de funcionarios de la tienda; demandando a su vez la suma de \$ 10.000.000.- por concepto de daño moral, manifestando que la situación le habría producido detrimento psicológico, agravado en su persona dada su condición de enfermo cardíaco, requiriendo tratamiento psiquiátrico y utilización de fármacos para conciliar el sueño.

SEXTO: Que, al no haber sido aportados antecedentes probatorios que permitan al sentenciador regular suma alguna por concepto de daño emergente, no resulta procedente acoger lo solicitado por este concepto.

SEPTIMO: Que, con respecto al daño moral, atendidas las múltiples molestias sufridas por el demandante, considerando que producto de los

hechos materia de autos, y a fin de conseguir dejar sin efecto el cobro improcedente de un artículo que había cancelado al contado, debió efectuar un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, lo cual, sumado al hecho de que se trata de una persona de edad avanzada, que se encuentra en tratamiento por una cardiopatía, hipertensión y arritmia cardíaca, se estima que una reparación por este concepto se encuentra justificada, regulándose una indemnización de \$ 1.000.000.-

OCTAVO: Que, no se regularan reajustes ni intereses al no ser procedentes tratándose de una indemnización por concepto de daño moral.

VISTOS, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley No. 15.231, Orgánica de Policía Local; 18.287, sobre Procedimiento; 19.496, que establece Normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge la querella infraccional de lo principal de fs. 8 y ss y se condena a **Falabella Retail S.A., representada por don Juan Luis Mingo Salazar,** a pagar una multa de **50 (cincuenta) Unidades Tributarias Mensuales,** por infringir lo previsto en el artículo 23 de la Ley 19.496, al prestar un servicio de calidad deficiente al efectuar un cobro improcedente respecto de un producto que había sido cancelado al contado al momento de su adquisición.

b) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de fs. 8 y ss, en cuanto se condena a **Falabella Retail S.A., representada por don Juan Luis Mingo Salazar,** a pagar a **don Pedro Valdebenito Urrutia** una indemnización por concepto de daño moral ascendente a la suma de **\$ 1.000.000.-, con costas.**

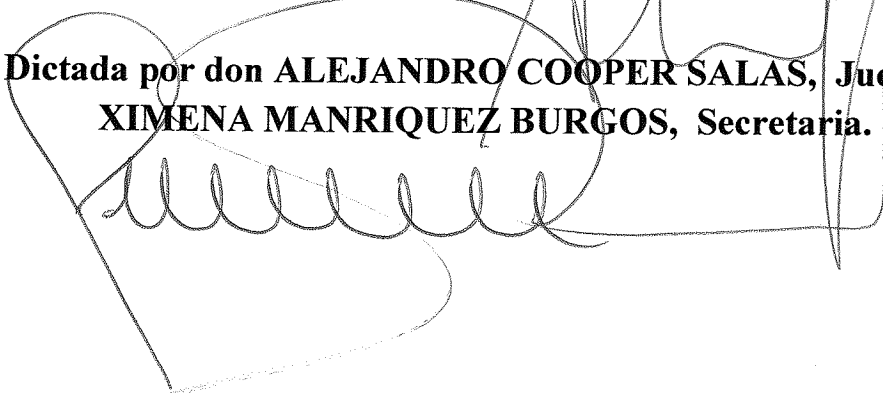
Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Anótese.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Una vez ejecutoriada, remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo señalado por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496.

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.**



Santiago, veinte de julio de dos mil dieciséis.

Proveyendo a fojas 63: téngase presente.

Vistos:

Se reproduce el fallo en alzada, con excepción del fundamento Séptimo y Octavo, que se eliminan.

Y teniendo en su lugar y, además, presente:

Primero: Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 3º, letra e) de la Ley N° 19.496, en la especie, procede la indemnización por el daño moral que haya sufrido la afectada por la acción infraccional de la denunciada. Sin embargo, la disposición del artículo 50, inciso final, de la misma ley exige la prueba del daño que se reclama.

Segundo: Que, en ese contexto, resulta que la prueba rendida por el demandante no permite adquirir convicción acerca del daño extrapatrimonial que se habría causado a su parte, el que no puede presumirse en su existencia, aunque su monto sea susceptible de regulación prudencial, por expresa disposición de la ley, que no distingue el tipo de perjuicio que debe probarse necesariamente y considerando, además, que la sola molestia o desagrado que le generan al denunciante los hechos de que se trata, no son suficientes al efecto.

Tercero: Que, por consiguiente, no habiendo la parte demandante acreditado la existencia del daño moral reclamado, el libelo en cuanto pretende indemnización por este concepto debe ser desestimado.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, se decide que:

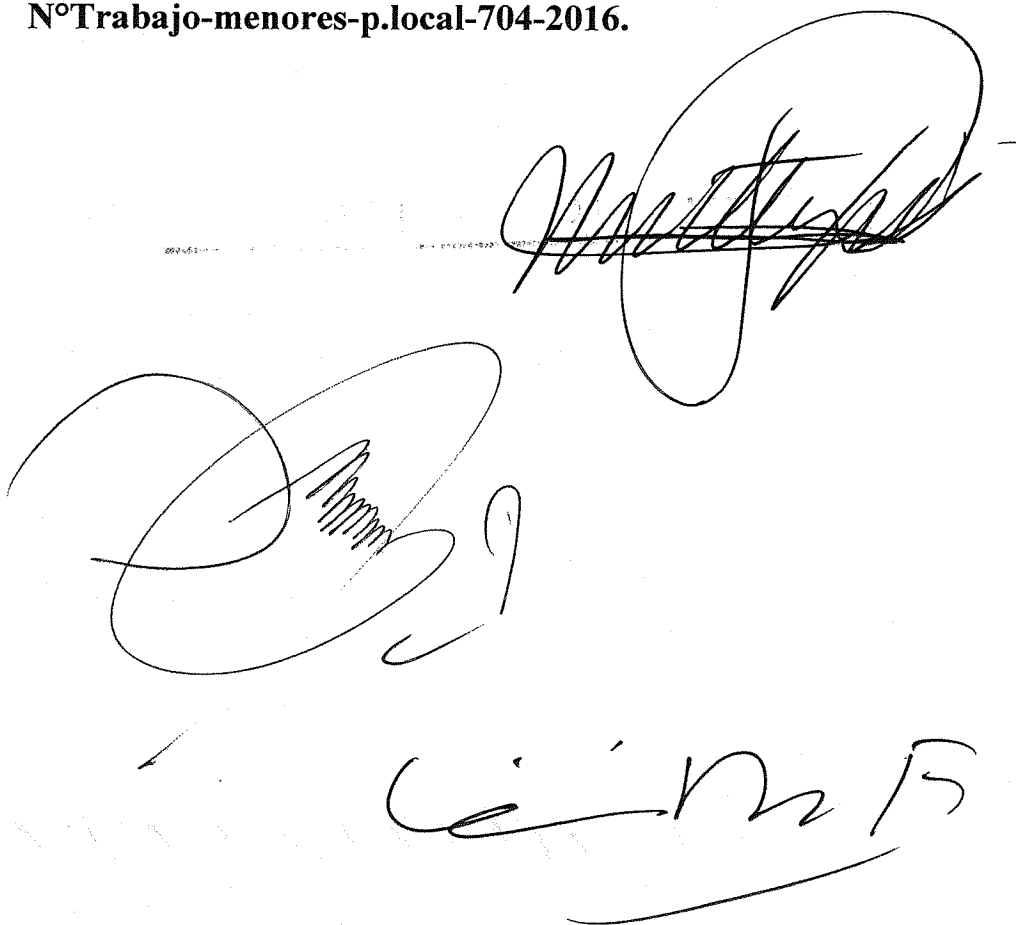
I.- **Se revoca** la sentencia definitiva apelada de treinta de marzo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 32 y siguientes, solo en cuanto por ella se ordena pagar al actor la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos), a título de daño moral y se condena en costas a la demandada, resolviendo en su lugar, que la pretensión de daño moral queda rechazada y que se exime de la condena en costas a Falabella Retail S.A.

66

II.- Se confirma en lo demás apelado el referido fallo.

Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-704-2016.



Pronunciada por la Novena Sala de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Romy Rutherford Parentti, e integrada por el Fiscal Judicial señor Raúl Gregorio Trincado Dreyse y el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, veinte de julio de dos mil dieciséis, autoriza la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

