

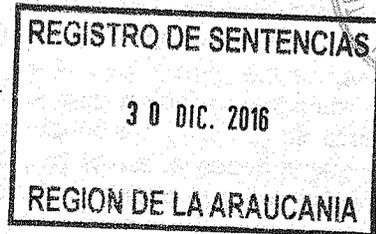
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Temuco, veinticuatro de marzo del año dos mil dieciséis

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.**

1- Que, se ha incoado causa rol N° 116.280-S a partir de la querella por infracción a la Ley 19496, de fs 1 interpuesta por doña **ROXANA PALLOTTA PARDO**, c.n.i 17.950.882-6, domiciliada en calle Belgrado N° 757, Temuco en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, representado por su jefe de tienda doña Ana Carolina Pérez Gutiérrez, o la persona que haga sus veces de tal, ambos con domicilio en calle Prieto Norte N° 0320, Temuco.

2.- Que, la parte querellante refiere que con fecha 15 de mayo estampo un reclamo en el libro de reclamos de la querellada a causa de una serie de violaciones a sus derechos como consumidora. Expresa que a mediados del mes de febrero la llamaron desde el supermercado Lider para recordarle que tenía un saldo pendiente y le quedaban pocos días para el vencimiento de la deuda a lo que responde que no le había llegado el estado de su cuenta ya sea por el correo tradicional o por correo electrónico como estaba estipulado, no tenía el detalle de la deuda para cancelar por lo que solicita su envío, pasan algunos días y no recibe la información, cuando se acerca al supermercado a pagar a fines de febrero alrededor de las 17,00 horas. Manifiesta haber esperado más de 60 minutos a fin de obtener su estado de cuenta, andaba con su hijo de tres años dormido en sus brazos, le indican después de todo ese tiempo en espera, que el sistema tenía problemas y que debía esperar aún más tiempo, como no podía esperar más por estar con su hijo, solicita nuevamente que le envíen el estado de su cuenta detallado para así poder saber cuáles son los montos que supuestamente debía, le responden que no podían darle un estado de cuenta en ese momento y que debía sacar un Boucher desde la máquina ubicada a la entrada, sin detalle y que con eso cancelara; ella se negó a esto. Insiste en que se lo envíen por correo, le expresan que dentro de 7 días estarían respondiendo al requerimiento. Añade no haber recibido respuesta y que fue sólo en el mes de marzo cuando la empiezan a llamar por teléfono a su domicilio, lo hacían día por medio, identificándose como funcionarios del Supermercado Lider, solicitaban hablar con ella ya que tenían temas que conversar. Esto ocurrió en repetidas oportunidades, lo que ocasionaba problemas a su madre, persona de edad y discapacitada, ella llamaba al número que dejaban e indicaba que solo se mantenía pagando el mínimo de la cuenta ya que no tenía un estado de ella y que no pagaría el total que indicaba el Boucher puesto que llevaba esperando más de un mes el envío por correo electrónico el estado detallado de su cuenta. Los llamados continuaron por lo que tuvo que ir nuevamente a la tienda, ahí le señalan que la dirección de su correo estaba mal escrito en la base de datos, lo que no es efectivo ya que su correo se encuentra correctamente ingresado. Continúa señalando, que con fecha 15 de mayo pidió permiso en su trabajo y se acercó al local de la querellada cerca de las 9,00 horas, exigiendo el estado de su cuenta, le responden que como no tenían sistema solo le pueden dar el total de la deuda, ascendía al monto de \$ 768.816. Para evitar mayores problemas se acerca a una de las cajas y paga sin haber sido informada del monto total en forma detallada, menos si cobraban meses por adelantado. Quiso efectuar un reclamo en el libro respectivo pero informan que no sabían dónde estaba ya que el turno anterior lo dejó en algún lugar que no conocían, luego de varios minutos le entregan el libro, deja constancia de todo lo ocurrido. Al día siguiente la llama la ejecutiva Patricia Galindo, la que le señala la imposibilidad de enviarle el estado de su cuenta ya que el registrado en su cuenta era [Roxana.palotttt@gmail](mailto:Roxana.palotttt@gmail.com), a ese correo eran enviados los estados, no podían hacerlo a otros, ella insiste en que deben darle el estado de su cuenta, a lo que la ejecutiva al darse cuenta de que ella tenía la razón le expresa que harían una excepción, le envía sus estados de cuenta de los últimos 5 meses, donde ve los cobros que pago, ella estaba en conocimiento de las compras que había realizado, en ningún momento las desconocía, pero si se asombró por los intereses y otros



cobros de mantención , e incluso el cobro de dos cuotas que no estaban vencidas y que correspondían a los meses de junio y julio. Todo lo anterior lo hace presente a la querellada, agregando que durante cuatro meses no le habían enviado un estado de cuenta, por lo que consideraba ilógico cobrar por un servicio que no le otorgaron. Formula un nuevo requerimiento, le prometen una respuesta para el día 22 de mayo, lo que no ocurrió por lo que tuvo que llamar el día 25 de mayo, le indican que no tenían respuesta por lo que el miércoles 27 se acercó a la tienda cerca de las 20,00 a fin de que le dieran una respuesta, le señalan que la respuesta era negativa, que la deuda ya estaba pagada y que no podían hacer ninguna devolución. Le entregan una copia simple de la respuesta donde le expresan el rechazo a lo que ella había solicitado. Se retira de la tienda sin ninguna solución, solamente sintiendo que sus derechos habían sido vulnerados. Se refiere más adelante a las disposiciones de la Ley 19496 infringidas por la querellada, art 12, 17 D y 23. Solicita que se condene a la querellada al máximo de las multas establecidas en la Ley, con costas. La querella es notificada a fs 17.

3.- Que, el comparendo decretado en los autos se realiza a fs 18, asisten ambas partes representadas por sus Apoderado y Abogado. La parte querellante ratifica su accionar en todas sus partes, con costas. La parte querellada contesta mediante minuta escrita, solicitando sea agregada a los autos, con costas.

4.- Que, la Abogado de la querellada contesta mediante minuta que rola a partir de la fs 21. Refiere que los hechos relatados por la actora como fundantes de la querella promovida en contra de su representado resultan ser inexistentes, no se ha cometido por su mandante infracción alguna, el actuar de su representado se ha ajustado a derecho en todo momento. Señala que se destacan una serie de hechos relativos a la conducta de su representada , los que habrían derivado en una supuesta mala atención prestada por dependientes del supermercado Lideres , sin embargo no menciona de cuál de todos los supermercados líderes de la ciudad de Temuco haría reseña su querella y que por lo demás ,como ella, lo relata , la querellante pagó la deuda que mantenía aquella con motivo de los cobros que se le hacían exigibles(señala la" en ningún caso, quiero evadir mi responsabilidad respecto del monto de la deuda con la tienda .. Continúa expresando "quién pagaría una deuda la cual , estima, resultaría injusta. Expresa que la querella relata que su representada habría vulnerado los art 12 y 23 de la ley 19496.Indica que la vulneración de ambas normas en forma simultánea resiste cualquier análisis jurídico , ya que una con otras se excluyen ; es decir la contravención puede ser de fuente contractual o contravencional (propiamente infraccional)n pero no ambas a la vez, puede ser contravención ala rt 12 o al art 23 más no al art 12 y al 23 , por lo que resulta del todo inexacto entonces el planteamiento jurídico desarrollado en la querella , no pudiendo finalmente prosperar esta. Solicita el rechazo de la querella con costas.

5.- Que, la actora a fin de acreditar los hechos expuestos en la querella rinde prueba documental acompañando bajo apercibimiento del art 346 N° 3 los documentos que singulariza a fs 18 y 19.

6.-Que, no consta en autos que la parte querellada haya rendido prueba alguna en apoyo de sus dichos.

7.- Que, de lo relacionado en los considerandos precedentes fluye que lo que se ha sometido a la decisión del Tribunal, consiste en determinar si en el actuar de la querellada existe infracción a disposiciones de la ley 19496 como lo sostiene la actora.

8.- Que, examinados los antecedentes aportados por la querellante , de conformidad con el Art. 14 de la Ley N° 18.287, resulta imposible para ésta sentenciadora, desde la lógica y el buen entendimiento, establecer la efectiva concurrencia de una conducta contravencional por parte de la querellada , que sea la causa principal y directa de la acción impetrada en autos; de consiguiente cobra aquí indiscutible vigencia el enunciado judicial de que nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido, por los medios de prueba legal, la plena convicción de que realmente se haya cometido un hecho punible y que en él le ha correspondido

una
inter

ENC

9.- C
dem
CRE
Ana
Prie
infra
es t
sum

10.-
ind

Y V
10.
cor
rep
ver
el
pe
CC
el
er

Er
di

A
R

una participación culpable y penada por la Ley. En consecuencia no se acogerá la querrela interpuesta en estos autos.



EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.

9.- Que, a fs 10 y siguientes doña **ROXANA PALLOTTA PARDO**, ya individualizado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A**, rut 76.258.350-K, representado por su jefe de tienda doña Ana Carolina Pérez Gutiérrez, o la persona que haga sus veces de tal, ambos con domicilio en calle Prieto Norte N° 0320, Temuco. Su accionar los basa en los hechos señalados en la querrela infraccional, los que da enteramente por reproducidos. Señala que el daño que se solicita reparar es tanto el material como el moral. Acciona demandando por concepto de daño emergente la suma total de \$ 176.350 y la suma de \$ 3.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas.

10.-Que, atendido lo resuelto en materia infraccional se rechazara la demanda civil de indemnización de perjuicios.

Y VISTOS: Además lo dispuesto en los arts 1, 13 y demás pertinentes de la ley 15.231; arts 1, 3, 7, 8, 10, 11, 14 y 17 de la Ley N° 18.287 se declara: 1.- Que, **no ha lugar**, a la querrela interpuesta en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, representado por su jefe de tienda doña Ana Carolina Pérez Gutiérrez, o la persona que haga sus veces de tal, ambos con domicilio en calle Prieto Norte N° 0320, Temuco, atendido lo expresado en el considerando noveno de este fallo. 2.- Que, no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, representado por su jefe de tienda doña Ana Carolina Pérez Gutiérrez, o la persona que haga sus veces de tal, ambos con domicilio en calle Prieto Norte N° 0320, Temuco ello en base a lo expresado en el considerando décimo de esta sentencia. 3.- Que, no se condena en costa por estimarse que existieron motivos plausibles para litigar.

En virtud de lo establecido en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496 remítase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE, EN SU OPORTUNIDAD:
ROL N° 116.280-S**

Miriamelisa Montecinos Latorre
**PRONUNCIO MIRIAMELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR
AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO**

TEMUCO A 8 DE ABRIL DE 2016
SIENDO LAS 12:45 HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN
SECRETARIA A DON SANCHEZ PALLOTTA
RESOLUCION QUE ANTECEDE Y _____ FIRMA
DI COPIA

TEMUCO A 8 DE ABRIL DE 2016
SIENDO LAS 10:00 HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN
SECRETARIA A DON CLAUDIA BRANKI
RESOLUCION QUE ANTECEDE Y _____ FIRMA
DI COPIA

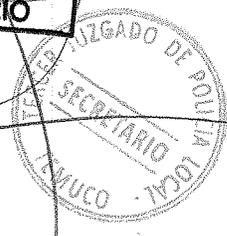
[Handwritten signature]
17.890.822

[Handwritten signature]
16.318.696-9

CERTIFICO: Que la resolución que antecede
se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, 22 de 12 de 2016

SECRETARIO



Temuco, 23 de Diciembre del 2016

*Certifico que las copias que anteceden
son fiel a su original*

Secretario

