

Temuco, treinta de julio de dos mil quince.-

Pasen los autos para dictar sentencia.

VISTOS.-

A fojas 3 y siguientes corre querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña **KATHERINE NAYARETT MUÑOZ ROJAS**, auxiliar, domiciliada en Temuco, calle San Martín N° 1830, en contra de la **EMPRESA HITES, COMERCIALIZADORA S.A.**, representada por don **ERIK PARDO**, domiciliada en Temuco, calle Manuel Montt N° 965.

A fojas 14 y siguientes don **CRISTIAN SOTO OLAVARRÍA**, abogado, en representación de **INVERSIONES Y TARJETAS S.A.**, contesta querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios.

A fojas 22 corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, el que se lleva a efecto con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por su apoderado don **MARCELO ANTONIO BARRIOS FIGUEROA** y de la parte querellada y demandada civil, representada por su apoderada doña **NATALIA COFRÉ VIDAL**.

A fojas 25 y 26 corre sentencia interlocutoria en la que se desecha excepción de ineptitud del libelo.

A fojas 101 y siguientes corre continuación de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por don **ÍTALO CARLOS JALABERT ARIAS** y de la parte querellada y demandada civil representada por su apoderado doña **NICOLE REIJNST GUTIERREZ**.

CONSIDERANDO.-

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS.-

1.- Que a fojas 101, en el comparendo de estilo, la parte querellada objeta el certificado médico presentada por la contraria por falta de integridad, toda vez que no se puede determinar de qué tercero emana el documento debiendo el certificado en cuestión contener a lo menos el profesional a cargo del diagnóstico realizado de depresión leve.

Que conferido el traslado respectivo, la parte querellante y demandante civil no lo evacuó en su oportunidad.

2.- Que resolviendo la incidencia, el Tribunal le negará lugar, desde que las observaciones a la documental que se han formulado en ella dicen relación con el valor probatorio de los antecedentes documentales que se hacen valer, cuya ponderación corresponde hacerla al Tribunal al momento de resolver la cuestión controvertida, de acuerdo a las reglas de la sana crítica. La naturaleza del antecedente, por lo demás, no tiene contempladas formalidades que le sean exigibles, por lo que se analizarán en su mérito, conjuntamente con los restantes antecedentes.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

3.- Que se ha iniciado causa rol N° 231.268 en virtud de querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida por doña **KATHERINE NAYARETT MUÑOZ ROJAS**, en contra de la



EMPRESA HITES, COMERCIALIZADORA S.A., representada para estos efectos por don **ERIK PARDO**, todos individualizados, en virtud de los siguientes antecedentes: que el día 28 de febrero de 2014 concurrió a la Tienda Hites, ubicada en Calle Manuel Montt N° 965 de esta ciudad, donde compró un plumón de cama, marca Quilt, por la suma de \$29.990, en tres cuotas; la primera vencería el 1 de abril de 2014 y que con fecha 31 de marzo del presente año pagó la suma de \$39.990, siendo el total a pagar por las 3 cuotas, más los intereses; que la tienda Hites no le ha reconocido el pago realizado, argumentando que el sistema no arroja suficientes datos para tener la certeza de que pagó, dando respuestas evasivas; que al no reconocerle el pago su tarjeta no figura con más cupo y aparece morosa en el sistema. Agrega que con fecha 10 de abril de 2014 ingresó un reclamo en el Sernac, esperando poder resolver la situación acaecida; que con fecha 2 de mayo de 2014 la empresa le respondió el reclamo argumentando que lamentablemente los datos aportados son insuficientes para dar respuesta a su requerimiento, ya que en el reclamo no se menciona la información mínima sobre la transacción. Finalmente, señala que los hechos descritos son una infracción al artículo 23 de la ley 19.496, por lo que solicita se condene a la querellada al pago del máximo de la multa establecida en la ley 19.496. Deduce conjuntamente con la querella una demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando le sean indemnizados los que le ocasionó la infracción que alega. Pide así se le pague la suma de la deuda pagada por ella, que asciende a \$ 39.990, y \$ 1.000.00, a título de daño moral, por los padecimientos extrapatrimoniales sufridos, con costas.

4.- Que a fojas 14 y siguientes, don CRISTIAN SOTÓ OLAVARRÍA, abogado, en representación de INVERSIONES Y TARJETAS S.A., contesta la querella infraccional y demanda civil deducidas en contra de su representada, solicitando se rechacen en su integridad. En primer término, opone la excepción de prescripción de la acción, conforme lo prevé el artículo 26 de la Ley N° 19.496, que dispone que "las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva, pues alega que su representada habría incurrido en infracción a la ley del consumidor, cuando con fecha 31 de Marzo de 2014 realizó el total del pago de las 3 cuotas más intereses de la tarjeta Hites, con que financió la compra en la Tienda de un plumón de cama marca Quilt, sin que a contar de dicha fecha se reconociera la cancelación íntegra de la deuda; que así las cosas y habiendo transcurrido más de seis meses desde la fecha del supuesto pago total de la deuda, lo que constituiría el inicio de la eventual infracción (31 de Marzo de 2014), hasta la presentación de la querella infraccional (16 de Octubre de 2014) no queda más que declarar la prescripción de la acción. En segundo término, opone la excepción de contrato cumplido, debido a que INVERSIONES Y TARJETAS S.A., como entidad a cargo de la administración de la Tarjeta de Crédito Hites, no ha cometido la infracción materia de estos autos, en los términos que se denuncian; que en el caso de doña Katherine Nayarett Muñoz Rojas, tal cual lo indica en su libelo, con motivo del no pago de su crédito de la tarjeta Hites de la que es titular, se encuentra actualmente como morosa en sus registros; que dicha morosidad de





El querellante tiene su causa en la compra de un Plumón Cama Marca Quilt, por la suma de \$29.990 que optó por pagar en 3 cuotas. Se alega que analizado el estado de cuenta de la tarjeta de crédito HITES que posee doña Katherine Nayarett Muñoz Rojas, cédula de Identidad N°17.583.046-4, registra un primer vencimiento con fecha 01 de Abril de 2014 por \$15.505.-, un segundo vencimiento con fecha 01 de Mayo de 2014 por \$15.266.-, y un último vencimiento con fecha 01 de Junio de 2014 por \$12.741.-, ninguna de las cuales ha sido pagada hasta la fecha; que revisado los registros contables y financieros por el Departamento de Tesorería, de acuerdo a la fecha y monto del pago que se indica en la denuncia, a contar del 20 de Marzo de 2014 en adelante, no existe transacción y abono a la deuda realizada con tarjeta bancaria por dicha cantidad.

Que en cuanto a la demanda civil también deducida en contra de INVERSIONES Y TARJETAS S.A., a fojas 18, don CRISTIAN SOTO OLAVARRÍA hace valer las mismas alegaciones efectuadas al contestar la querrela, estimando que por lo mismo es improcedente. En cuanto al daño moral señala, específicamente, que el resarcimiento pretendido debe guardar relación con el sufrimiento supuestamente padecido, cosa que en la especie no sucede, ya que la actora se limita a señalar los inconvenientes que pudo tener, pero en ningún caso explica la relación de causalidad entre lo que dice haber ocurrido, con el daño que plantea abiertamente recibir.

5.- Que la parte querellante rinde la siguiente prueba documental: **a)** a fojas 1, certificado de asistencia judicial acompañado; **b)** a fojas 2, formulario médico de atención de público n° 7537772 SERNAC; **c)** a fojas 31, certificado de diagnóstico del Servicio Nacional de Salud Araucanía Sur, consultorio Miraflores Temuco de 26 - 09-2014, para acreditar depresión leve que sufre la demandante; **d)** a fojas 32, Cartola histórica N°000002, chequera electrónica Banco Estado cuyo titular es don Esteban Parra Castro donde aparecería, se argumenta, el giro realizado por la querellada y demandada, por el monto de \$39.918; **e)** a fojas 33, set de boletas y comprobante de cargo de Inversiones y Tarjetas S.A n°00561418330010 a nombre de la titular Katherine Muñoz; **f)** a fojas 34, cartola instantánea chequera electrónica donde consta el giro realizado a la querella y demandada de fecha 31-03-2014 por un monto de \$39.918.- **g)** a fojas 35, liquidación tipo de pago total a nombre de la querellante y demandante donde consta total adeudado y total a pagar; **h)** a fojas 36, comprobante referencia n° 7537772 de SERNAC; **i)** a fojas 37, carta de respuesta al reclamo referencia 7537772, de fecha 02-05-2014, emanado de la querellada y demandada; **j)** a fojas 38, comprobante consulta de deuda y vencimientos vigentes a nombre de la querellante y demandante civil.

6.- Que la parte querellada y demandada civil rinde la siguiente prueba documental: **a)** a fojas 39 y 40, comprobantes o vouchers de fecha 31-03-2014, que da cuenta de transacción no completada anulados ambos realizados en el local 0056 en caja diferente la 0002 y al 0007 por el monto de \$39.918; **b)** a fojas 41 y 42, 2 pantallazos que dan cuenta de la información proporcionada por la empresa Transbank en que se solicita la búsqueda de



pago por la suma de \$39.918 en el período de marzo de 2014 y período de abril de 2014 que arroja como respuesta que no se encuentran registros para mostrar pues no se efectuó la transacción; c) a fojas 43 y siguientes, registros de pago recibidos por la tienda Hites de Temuco, código de comercio 30431782 que comprende los períodos desde 28-02-2014 a 30-04-2014 listados, en que no se registra el supuesto pago efectuado el día 31-03-2014, por el monto de \$39.918.



7.- Que a fojas 87, corre respuesta a oficio N° 764 remitida por Transbank, en la que se informa que en sus registros no aparece la transacción consultada por la suma de \$39.918, de fecha 31 de marzo de 2014.

8.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes se encuentra establecido y no controvertido que doña KATERINE NAYARETT MUÑOZ ROJÁS, el día 28 de febrero de 2015 compró en la tienda Hites, sucursal Temuco, un plumón de cama, marca Quilt, por la suma de \$29.000, según aparece de la boleta acompañada a fojas 33. A partir de esta circunstancia, única que se ha probado y no se controvierte en este proceso, la actora aduce que la empresa querellada y demandada ha incurrido en infracción a la ley del consumidor, pues al haber pagado la totalidad de la deuda que mantenía con ella, de manera adelantada incluso, no se le reconoce el pago, apareciendo morosa.

Pues bien, ante la negativa de la empresa a reconocer el pago, la demandante ha rendido prueba para acreditarlo y que ha consistido en la documental que refiere el motivo quinto. Como se expresara allí, agregó una liquidación o prepago del total de la deuda por la suma de \$39.918, de fecha 31 de marzo de 2014, que claramente no coincide con el monto de la compra; y también una copia simple, sin signos de autenticidad, de una cartola instantánea del Banco del Estado, cuyo titular es un tercero, no parte de este juicio, Esteban Parra Castro, en que aparece tal monto.

9.- Que, ahora bien, confrontados tales antecedentes, claramente inconsistentes, con la prueba de la querellada y demandada de fojas 39 y 40, de donde aparece que la operación fue anulada en 2 oportunidades; a lo que se suma el informe de fojas 87 de Transbank en que desconoce un cargo por el monto aludido en la fecha señalada, no aparece asidero alguno para sostener que el pago se realizara.

10.- Que conforme establece el inciso segundo del artículo 14 de la ley 18.287 sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, **el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime.** En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.



11.- Claramente en el caso sublite las pruebas y antecedentes no reúnen las condiciones de precisión, concordancia y conexión para dar por establecida la infracción a la ley del consumidor que se alega en la querrela. Por el contrario, todos los antecedentes resultan concluyentes en orden a que el pago que se llega no fue realizado.

Que de acuerdo a nuestro ordenamiento jurídico la facultad punitiva exige del órgano jurisdiccional que la ejerce la convicción, más allá de toda duda razonable, de que se ha cometido un ilícito susceptible de ser sancionado, por corresponder una participación culpable a quien se le atribuye. Que la citada convicción claramente no concurre para esta sentenciadora por lo que se absolverá al proveedor querrellado de la manera que se señalará.-



12.- Por último, como se puede observar, en las razones del rechazo de las acciones deducidas no se comprende la excepción de prescripción, puesto que no será acogida. Ello, en atención a que el plazo de prescripción contemplado en el artículo 26 de la ley en análisis, se cuenta desde la fecha de la comisión de la infracción, fecha que en este caso carece de precisión en el tiempo y bien puede estimarse habría tenido un efecto permanente, de haberse probado el fundamento de la acción, ya que se fundaba en el desconocimiento del pago de una obligación que supone la ejecución de un contrato de tracto sucesivo, como lo es el crédito comercial en una Tienda de Retail.-

13.- Que atento a lo que se resolverá en materia infraccional y siendo la contravención a las normas de la Ley 19.496 el asidero para sustentar la demanda de indemnización de perjuicios, no se accederá a ella de la manera que se señalará, siendo inoficioso por lo ya expresado pronunciarse respecto de los aspectos concretos de la misma.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 4, 23 y demás pertinentes de la Ley 19.496; 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y demás pertinentes de la Ley 18.287, y 340 del Código Procesal Penal, **RESUELVO**:

- 1) **QUE NO HA LUGAR** a la objeción documental formulada por la querrellada y demandada, sin costas por estimar tuvo motivo plausible para hacerla valer;
- 2) **QUE NO HA LUGAR** a la excepción de prescripción opuesta por la querrellada y demandada, sin costas por estimar hubo motivo plausible para hacerla valer;
- 3) **QUE NO HA LUGAR** a la querrela infraccional y la demanda civil interpuestas por doña **KATHERINE NAYARETT MUÑOZ ROJAS**, en contra de **COMERCIALIZADORA S.A.**, nombre de fantasía **TIENDAS HITES**, que ha comparecido en autos como "INVERSIONES Y TARJETAS S.A."

4) Que no se condena en costas a la parte querellante y demandante, por gozar de privilegio de pobreza, al ser patrocinada por la Corporación de Asistencia Judicial, como aparece del documento de fojas 1.-

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 231.268.-



Dictó doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Local de Temuco. Autoriza SANDRA RUIZ HERNÁNDEZ, Secretaria gante.

[Handwritten signature]





Temuco, catorce de octubre de dos mil dieciséis.-

Por recibidos los antecedentes.

Cumplase.

ROL N° 231.268-J

Dictó **ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS**, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza **JESSICA VÁSQUEZ CONTRERAS**, Secretaria Subrogante.

TEMUCO, 14 Octubre de 2016
NOTIFIQUE A DON Carlos Carrasco
LA RESOLUCION DE FOJAS 138
PERMITI CARTA ARTIFICIADA MUNICIPAL

TEMUCO, 14- Octubre de 2016
NOTIFIQUE A DON Gustavo Soló
LA RESOLUCION DE FOJAS 138
PERMITI CARTA ARTIFICIADA MUNICIPAL



CERTIFICO: que las copias que anteceden son fiel a su original
Temuco, once de noviembre de dos mil dieciséis.

ROMINA MARTINEZ VIVALLOS
SECRETARIA TITULAR

