



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Temuco, diez de marzo del año dos mil quince.

VISTOS:

La querrela y demanda civil de fs 1 y siguientes interpuesta por doña **EVELYN MABEL MOLINA ECHEVERRÍA**, c.n.i. 15.759.713-2, domiciliada en Pelantaro N° 50, block B , departamento 24, Temuco, en contra de la empresa **CAR S.A. (RIPLEY)** representada por don Nelson Sepúlveda Lagos , con domicilio en Avenida Alemania 671, local 1150, Temuco, , por infracciones a la Ley 19496; las notificaciones efectuadas en la causa, a fs 12 ; el comparendo realizado a fs 14 y siguientes, la resolución que decretó autos para fallo, y los demás antecedentes rolantes en estos autos .

Y CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1.- Que, se ha instruido causa rol 106.811-L a partir de la querrela que rola a fs 1 y siguiente interpuesta por doña **EVELYN MABEL MOLINA ECHEVERRIA**, ya individualizada, en contra de **CAR S.A. (RIPLEY)** por infracciones a la Ley 19496. Refiere que con fecha 13 de septiembre 2013 concurrió a la sucursal de RIPLEY , ubicada en el Portal Temuco a pagar una deuda que mantenía con dicha empresa por un valor de \$ 286.036 y que corresponde a un prepago de la deuda total no vencida que mantenía con el establecimiento comercial ya citado. Con el pago efectuado su cuenta quedó en cero, con fecha 5 de octubre efectúa una nueva compra por \$ 60.000 la que pagó de inmediato, por lo que su cuenta vuelve a quedar en cero. Agrega que a fines del mes de octubre se dirige al supermercado Santa Isabel con el objetivo de hacer las compras de mes. Cuando se encontraba en caja para cancelar, le informan que su tarjeta estaba bloqueada por registrar deuda pendiente. Ante esta situación se dirige a la tienda para saber el motivo del bloqueo pero no le dan respuesta alguna ya que tenía que hacer el reclamo en línea, respuesta que demoraba 5 días. Continúa señalando en su presentación que a mediados del mes de noviembre se dirigió a la empresa Claro para contratar un línea adicional en su celular para entregársela a sus padres que viven en Viña del Mar , grande fue su sorpresa cuando la ejecutiva de Claro rechaza su solicitud por tener una deuda informada en el boletín comercial . El 29 de noviembre 2013 se dirige a Dicom Equifax a sacar un detalle de deudas y ahí se encontró con la sorpresa que era Ripley quién la tenía con una deuda pendiente informada, lo que constituye infracción a la Ley del Consumidor. A raíz de esto le fue negado un crédito hipotecario. Agrega que RIPLEY informó una deuda no existente al boletín comercial, infringiendo así el art 23 de la Ley 19496, por lo que solicita se apliquen a la querrellada el máximo de las penas contempladas en la Ley.

2.- Que, a fs 12 se efectúan las notificaciones legales. El comparendo se realiza a fs 14 y siguientes, con la asistencia de ambas partes.

3.- Que, en la anterior audiencia la querellante ratifica su accionar en todas sus partes. La parte querellada contesta mediante minuta escrita rolante a fs 20 y siguientes y que se tiene como parte integrante del comparendo.

4.- Que, la parte querellada, a través de su Abogado, al contestar alega en primer lugar la prescripción de la acción contravencional intentada, ya que conforme a lo prescrito en el art 26 de la ley 19496 " las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sancionada por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva". Cita además el art 54 inc segundo de la ley 15231 , norma que estipula " prescribirán en el plazo de seis meses , contados desde la fecha de la infracción, las acciones persecutorias de la responsabilidad por las contravenciones ". Señala que como lo relata la propia querellante con fecha 13 de septiembre 2013 hace efectivo un pago con su tarjeta Ripley. Añade que con fecha 5 de octubre de 2013 se emite el correspondiente estado de cuenta el que refleja la deuda por \$ 286.036, por lo que a dicha fecha ya tenía conocimiento de la circunstancia anotada precedentemente. La querrela fue presentada en el Tribunal con fecha 15 de mayo 2014, por lo que a todas luces aparece presentada en forma extemporánea , estando ya prescrita la acción infraccional correspondiente, ya ha trascurrido con creces el plazo de seis meses entre el acaecimiento del supuesto hecho y la presentación de la querrela.

5.- Que, antes de entrar a resolver el fondo del asunto planteado en la denuncia de fs 1, es necesario pronunciarse sobre la prescripción alegada por la querellada. Tenemos por un lado que el art 26 de la ley 19496 estipula que las acciones que persigan la responsabilidad contravencional prescribirán en el plazo de seis meses contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva. El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o SERNAC, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo. Por su parte el art 54 de la ley 15231, Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgado de Policía Local, estipula que "prescribirán en el plazo de seis meses, contados desde la fecha de la infracción, las acciones persecutorias de la responsabilidad por contravenciones. La prescripción de la acción se interrumpe por el hecho de deducirse la demanda, denuncia o querrela ante el Tribunal correspondiente"

6.- Que, a fin de resolver la prescripción alega es necesario tener presente que lo expuesto por la actora es que a pesar de haber cancelado el total de la deuda, en forma anticipada o prepagada con fecha 13 de septiembre 2013, la querellada informa a Dicom, lo que consta en el documento rolante a fs 10. De, lo anterior la actora toma conocimiento con fecha 29 de noviembre 2013, documento rolante a fs 8, cuando saca un detalle de sus deudas. La querrela de autos es ingresada a este Tribunal con fecha 15 de mayo 2014, esto es antes de expirado el plazo de prescripción contemplado en el art 26 de la ley 19496.

7.- Que, sobre la base de lo anterior el Tribunal rechazará la prescripción alegada por la querellada y entrará a pronunciarse sobre el fondo del asunto.

8.- Que, el Abogado de querellada al contestar, mediante minuta escrita que se agrega a los autos a partir de la fs 20. Expresa que su representada no ha cometido ninguna infracción a la Ley del Consumidor. Señala que la cliente -querellante N° de tarjeta Ripley, 6281569177740801, con fecha 13 de septiembre 2013 realizó efectivamente el prepago



total de su deuda, canceló el monto de \$ 286.036, con fecha 5 de octubre 2013 la cliente realizó una compra en el mal Portal Temuco, por la suma de \$ 60.963, compra realizada en un asola cuota y que canceló el mismo día. Expresa que por un problema sistemático, la cuenta no reconoció el pago anticipado efectuado por la actora, aún cuando en el histórico de pagos se refleja en monto señalado. Agrega que a pesar de lo anterior, esto es del no reconocimiento del pago, la cuenta fue debidamente regularizada con fecha 20 de diciembre 2013 y que con fecha 27 de marzo 2014 se reversaron totalmente los intereses, y gastos generados por la situación, lo que queda reflejado en el estado de cuenta emitido con fecha 20 de abril 2014, quedando así la cuenta totalmente regularizada, por lo que causa suma extrañeza que el día 15 de mayo 2014 fecha de presentación de las querella la situación en comento s encontraba absolutamente regularizada, sin existir por ende alguna supuesta contravención a denunciar. Finaliza su contestación expresando que la querellante no está informada en el boletín comercial, el registro acompañado por la actora data de fecha 29 de noviembre 2013, datos absolutamente desactualizados con la realidad. No se configura infracción alguna a la ley del Consumidor, muy por el contrario el obrar de su representada se ajustó en todo momento a derecho.

9.- Que, la actora a fin de acreditar los hechos expuestos en la querella rinde prueba documental, ratificando los documentos que singulariza a fs 14 y 15. Rinde asimismo prueba testimonial a través de las declaraciones, a fs 15 de Romina Elizabeth Andrea Melivilu Neveu, quién manifiesta estar en conocimiento de los problemas que tuvo la actora con Ripley, como asimismo de los problemas que tuvo con la compañía Claro. A fs 16 declara doñas Pías Andrea Ferrada Morales, a quién le consta que cuando la actora estaba comprando en Ripley la vendedor ale dice que no es posible realiza la compra ya que se encontraba con morosidad., lo que a la actroa le causa extrañeza ya que había pagado con anticipación la cuota que debía cancelar con su tarjeta. Expresa que después de una semana lama actora volvía a acercarse a la tienda para una solución de su problema, tuvo que ir en reiteradas oportunidades. Expresa que también le consta que la actora no pudo concretar el proyecto de comprar un departamento ya que aparecía con morosidad.

10.-Que, la querellada rinde prueba documental acompañando con citación estado e cuenta de la actora correspondiente los meses de septiembre a2013 a mayo 2014.

11.- Que, al revisar la legislación vigente en materia de Protección de los Derechos de los Consumidores, tenemos que el art 3 ley 19496 contempla los derechos y deberes básicos del consumidor, la letra d) se refiere a la seguridad en el consumo, entre otros aspectos. Por su parte el art 23 Ley 19496 establece como infracción del proveedor, el hecho de que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad,

12.-Que, por todo lo razonado en los considerando anteriores y analizando los antecedentes allegados a los autos conforme a las reglas de la sana crítica, ello en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la ley 18287, esta sentenciadora ha logrado adquirir convicción de que la querellada, infringió los art 3 y 23 de la Ley 19496, por lo que la querella será acogida y se aplicarán las sanciones correspondientes.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.

13.- Que, a fs 3 y siguientes, doña **EVELYN MABEL MOLINA ECHEVERRIA**, ya individualizada, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de **CAR S.A (RIPLEY)**, representada por don Nelson Sepúlveda Lagos, con domicilio en Avenida Alemania 671, local 1150, Temuco. Fundan su accionar en los hechos expuesto en la parte infraccional, los que dan por reproducidos en forma íntegra. Expone que los hechos referidos le han causado muchos perjuicios entre los cuales se encuentran los perjuicios materiales representados por los gastos de movilización entre el lugar de su trabajo la comuna de Padre Las Casas y la sucursal de la querrellada, por lo que demanda por este concepto la suma de \$ 50.000, agrega a eso la pérdida de beneficio de plan de celular, lo que estima en \$ 50.000; la pérdida del subsidio estatal de 200 UF lo que representan \$ 4.771.600. Por concepto de daño moral demanda la suma de \$ 30.000.000, este está representado por la vergüenza al no poder llevar las mercaderías que levaba en el carro el día en que le dijeron que su tarjeta estaba bloqueada, el enojo y molestas cuando no pudo sacar el plan adicional en la compañía Claro; la rabia, frustración, enojo e impotencia al enterarse de que la deuda del boletín comercial era por la tarjeta Ripley; la desesperación al ver que Ripley no le solucionaba el problema; la pérdida o afectación de su proyecto de vida, ya que no ha podido llevar a delante sus planes de desarrollo personal, afectivos y familiares, como la comunicación con sus padres, comprar comida con su tarjeta en el supermercado, acceder a su casa propia, obtener otros créditos, todo ello a consecuencia del actuar negligente de la demandada. Agrega que todo esto no sería tan grave si su salud fuera la de una persona sana normal, pero no es así ya que esta en controles periódicos porque es operada de un cáncer de tiroides, por lo que los hechos relatados aumentan el riesgo de que la enfermedad vuelva, según las conclusiones de los profesionales de la medicina. Demanda intereses, reajustes y costas.

14.- Que, el Abogado de la parte demandada civil contesta mediante minuta escrita, solicitando el más absoluto e íntegro rechazo, con expresa condenación en costas. Manifiesta que la demandante civil ha de probar la existencia del perjuicio pecuniario como la relación causa efecto entre la supuesta infracción y el supuesto daño producido. En cuanto al daño moral este debe ser acreditado. Expone que en el caso de autos se está en presencia de lo que la doctrina denomina indemnización en globo, es decir la fijación de una suma resarcitoria sin especificar las partidas que intenta cubrir. Hace mención a una sentencia del I. Corte de Apelaciones de Temuco (recurso 828-2009) que señala que: "es durante la etapa procesal pertinente, esto es, el comparendo de contestación y prueba, donde la actora debe rendir probanza suficiente tendiente a acreditar tales presupuestos (pretium doloris, perjuicio de agrado, daño síquico), b) es sólo hecho de acreditarse la contravención o infracción (si es el caso que existe) que determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, sino que es menester demostrar la relación causa a efecto entre aquellas y el daño producido, obligación que en la especie no ha ocurrido". Solicita, por todo lo argumentado, el rechazo absoluto de la demanda, con costas.

15.- Que, habiéndose establecido la responsabilidad infraccional de la querrellada, el Tribunal acogerá la demanda civil de indemnización en la forma en que se declarará adelante.



16.-Que, en relación con el daño material demandado, no existen en estos autos prueba alguna que acredite el daño demandado, por lo que se rechazará esta petición.

17.-Que, en lo que respecta al daño moral demandado teniendo presente la testimoniales rendidas por al a ctroa a fs 15 y 16, y considerando que la jurisprudencia ha definido el daño moral, como el sufrimiento, el pesar, el dolor o la aflicción que un hecho externo produce en la integridad física o moral del individuo y por lo tanto su regulación pecuniaria se halla por entero entregada a la apreciación del Tribunal. Sin duda alguna que los hechos vividos por la actora provocaron en ella una un perjuicio que debe ser resarcido por la vía de la indemnización, por lo que el Tribunal fijara prudencialmente su monto en la suma de \$ 2.000.000

Y VISTOS: Además lo dispuesto en los arts. 1 n° 1, 3, 12, 23, 24, 26 y 50 A) de la Ley N° 19.496, 1, 13 y demás pertinentes de la ley 15.231; arts 1, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley N° 18.287 se declara: 1.- Que se rechaza la alegación de prescripción interpuesta por la querellada, ello en virtud de lo expresado en los considerando sexto y séptimo de esta sentencia. 2.-Que, **ha lugar**, a la querrela infraccional, interpuesta en contra de la empresa **CAR S.A. (RIPLEY)** representada por don Nelson Sepúlveda Lagos, con domicilio en Avenida Alemania 671, local 1150, Temuco, atendido lo expresado en el considerando décimo segundo de este fallo, condenándosele a pagar una multa de 30 UTM de beneficio fiscal, por las infracciones cometidas al art 3 y 23 de la Ley N° 19.496. Si el infractor retardare el pago de la multa impuesta aplíquesele, respecto de su representante legal, lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley N° 18.287. 3.- Que, **ha lugar**, con costas, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de la empresa **CAR S.A. (RIPLEY)** representada por don Nelson Sepúlveda Lagos, con domicilio en Avenida Alemania 671, local 1150, Temuco, condenándosele a pagar a la actora la suma total de \$ 2.000.000 conforme a lo expresado en los considerando décimo séptimo de este fallo. 4.-Que, la suma ordenada a pagar deberá reajustarse en la misma proporción en que varíe el índice de precios al consumidor desde la fecha de la infracción hasta el último día del mes anterior al que se efectuó el pago y devengara los intereses corrientes bancarios

Cúmplase, en su oportunidad, con lo dispuesto en el art 58bis de la Ley 19496.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVÉSE EN SU OPORTUNIDAD
ROL 106.811-L**

M. E. Montecinos
**PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA GUIDO SAGRADO LEIVA, SECRETARIO-ABOGADO.**

TEMUCO	24	DE	Marzo	DE	2015
SIENDO LAS 12:30 HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN					
SECRETARIA A DON <i>Guido Sagrado</i>					
RESOLUCION QUE ANTECEDE			FIRMA		
DI COPIA			<i>[Signature]</i>		

1564.993-2.



Foja: 79
Setenta y Nueve

C.A. de Temuco
Temuco, diecisiete de diciembre de dos mil quince.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes, **SE CONFIRMA, CON COSTAS**, la sentencia apelada de fecha diez de marzo de dos mil quince, escrita de fojas cincuenta y nueve a sesenta y uno.

Regístrese y devuélvase.

Nº Policía Local-74-2015. (crl)



Sr. Troncoso



Sr. Torres


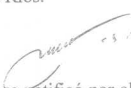


Sr. Martínez

Pronunciada por la Segunda Sala

Presidente Ministro Sr. Luis Troncoso Lagos, Ministro (S) Sr. Luis Torres Sanhueza y abogado integrante Sr. José Martínez Ríos.

En Temuco, diecisiete de diciembre de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.





Temuco, once de Enero de dos mil dieciséis.

Cúmplase.

Causa Rol N° 106.811-L

Proveyó doña **MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE**, Juez titular
Autoriza don **GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA**, Secretario Abogado

[Handwritten signature]

TEMUCO A	14 DE Enero	DE 2016
A DON	Roberto	NO. 010408
La Resolución que Antecede y se remite Carta Certificada		
SECRETARIO		

TEMUCO A	14 DE Enero	DE 2016
A DON	Ignacio	NO. 010408
La Resolución que Antecede y se remite Carta Certificada		
SECRETARIO		

Temuco, 27 de Diciembre del 2016

Certifico que las copias que anteceden
son fiel a su original

Secretario

[Handwritten signature]

