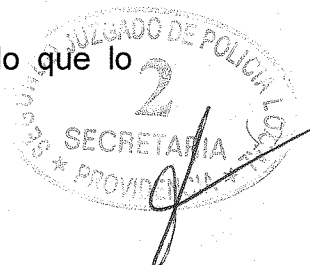


Providencia, a treinta y uno de diciembre de dos mil quince.

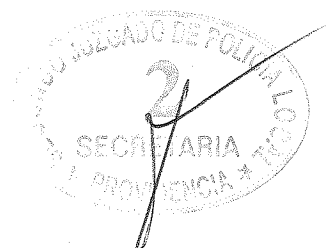
VISTOS:

La querrela infraccional deducida ante el Primer Juzgado de Policía Local de Providencia, el 8 de abril de 2015, en lo principal del escrito de fojas 35, por RAUL PATRICIO MOLINA LOBOS, conductor-operador, domiciliado en Tocornal 254, comuna de Puente Alto, contra SERVICIO TURISMO Y TRANSPORTE RUBEN ANTONIO BURGOS JARA E.I.R.L., representada por Rubén Antonio Burgos Jara, ambos domiciliados en General Bustamante 42, piso 3, comuna de Providencia, en la que expresa que fue contactado telefónicamente por la querellada para informarle que se había ganado un premio y que tenía que pasar a retirarlo, previa cita, la que se realizó el día 9 de octubre de 2014. Que al llegar al lugar, la secretaria le pidió sus datos personales (Rut, nombre y dirección) y llenó algo similar a una ficha. Que luego le preguntaron si tenía tarjeta de crédito y solicitaron verla. Que posteriormente, lo hicieron pasar a una sala donde había una especie de anfitrión, el que comenzó a contar de qué se trataba la cita. Que no era para entregar un premio, sino para presentar a la empresa que tenía rubro de turismo y vendían servicios de bonos y hoteles o algo similar. Que rápidamente, le pasaron un contrato y no le permitieron leerlo con calma, por lo que no tuvo tiempo de analizarlo. Que después de firmar, lo llevaron a un lugar para el pago del contrato que supuestamente tenía un valor de \$240.000 (doscientos cuarenta mil pesos) en 24 cuotas de \$14.805 (catorce mil ochocientos cinco pesos), cada una. Que no era permitido pagar en menos cuotas, por lo que se le realizó un cargo en su tarjeta de crédito por \$355.320 (trescientos cincuenta y cinco mil trescientos veinte pesos); agrega, que con ello se demuestra que el valor real del servicio era de \$400.000 (cuatrocientos mil pesos), pero que al tratar de realizar el pago, la máquina indicó que excedía el máximo, por lo que lo



intentaron hasta lo que aceptaba su cupo disponible. Que según ellos, le realizaron un descuento "de buena gente", pero lo que ocurrió fue que lo dejaron sin cupo en su tarjeta de crédito. Que trató de contactar al personal de la empresa varias veces para dejar sin efecto el contrato, pero no obtuvo resultados y realizó la denuncia a través del Sernac, pero tampoco tuvo éxito en su gestión. Que hizo uso del derecho a retracto a través de carta certificada despachada por Chile Express el día 15 de octubre de 2014, la que fue recibida el 16 de octubre del 2014 a las 9:56 horas, por Valentina Herrera, pero la empresa nunca envió una respuesta y tampoco realizó la devolución del cargo realizado a su tarjeta de crédito Visa del Banco BCI. Concluye, solicitando se condene a la querellada, con costas, al máximo de las multas señaladas por el artículo 24 de la Ley 19.496, por infringir lo dispuesto por los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 35, por RAUL PATRICIO MOLINA LOBOS, contra SERVICIO TURISMO Y TRANSPORTE RUBEN ANTONIO BURGOS JARA E.I.R.L., ambos ya individualizados, en la que el actor solicita se condene a la demandada a pagarle la suma de \$355.320 (trescientos cincuenta y cinco mil trescientos veinte pesos) por concepto de daño emergente y \$700.000 (setecientos mil pesos) por el daño moral causado, representado por el sufrimiento y angustia de quedarse sin cupo en la tarjeta de crédito, por no recibir respuesta a su solicitud de anular el cargo y por el interés cobrado por la cantidad de cuotas, que era el 50% del valor real, sin que le fuera informado. Además, por el hecho que, ante la negativa de la empresa, tuvo que ocupar sus días libres y dejar de descansar para hacer uso de lo que por derecho le correspondía, por lo que demanda un total de \$1.055.320 (un millón cincuenta y cinco mil trescientos veinte pesos) o la suma que el Tribunal estime conforme derecho, más intereses y reajustes con expresa condenación en costas.



La resolución de fojas 40, por la que el Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Providencia se declara incompetente para conocer de los antecedentes, por haber ocurrido los hechos dentro de la semana de turno del Segundo Juzgado de Policía Local y ordena su remisión a este Tribunal.

La resolución de fojas 41, por la que este Segundo Juzgado de Policía Local de Providencia recibe los antecedentes, y

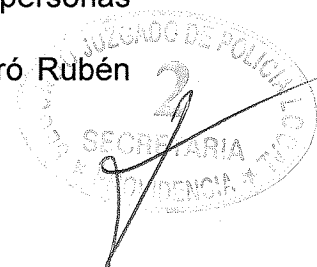
CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

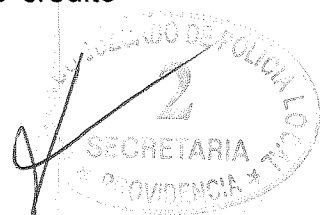
1.- Que a la audiencia de conciliación, contestación y prueba cuya acta rola a fojas 51 y siguientes, sólo asistió Raúl Molina Lobos, realizándose en rebeldía de Servicio Turismo y Transporte Rubén Antonio Burgos Jara E.I.R.L.

2.- Que el querellante acompañó en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas 1 a 34 y de fojas 44 a 49, los que no fueron objetados por la contraria.

3.- Que por la parte de Raúl Molina, depuso la testigo Priscila Angelina García Balboa, administrativa, domiciliada en Domingo Tocornal 254, comuna de Puente Alto, quien expuso a fojas 52, que declaraba sobre el cargo realizado por una agencia de viajes cuyo nombre no recuerda, a raíz de un contrato para optar a descuentos en estadías, el que fue firmado por Raúl Molina los últimos días de octubre o primeros días de noviembre de 2014 y que la empresa no quiso retractar. Que la agencia de viajes contactó a Molina por teléfono, diciéndole que había ganado un premio y lo citaron para el mismo día en la tarde. Que ella acudió junto con Molina a esa oficina, de la que no recordaba la dirección exacta, pero se ubicaba en la comuna de Providencia. Que en el lugar había una secretaria o recepcionista, quien al recibirlos les hizo una serie de preguntas y les exigió ver la tarjeta de crédito, por lo que se la mostraron y luego los hicieron entrar a una sala, donde había una persona que les hizo preguntas y comenzó a hablar de turismo, hoteles y viajes. Que en la sala había unas nueve a diez mesas con personas invitadas y un anfitrión. Que primero hubo una exposición y luego entró Rubén



Burgos, que es el representante legal de la empresa, quien ofreció el servicio, no como venta, sino como acceso a descuentos por estadías en servicios de hotelería, por un valor original entre \$480.000 (cuatrocientos mil pesos) y \$500.000 (quinientos mil pesos), que se pagaba una vez y se accedía al 60% y 50% de descuento, por dos años, conforme ella recordaba. Que era una especie de cuota de adhesión o algo así, sólo se hablaba de estadías y no de pasajes ni transporte. Que en ese minuto no aceptaron lo ofrecido, pero luego trajeron un documento, el que Raúl firmó. Que luego pasaron a otra oficina, donde se hacía el pago. Que como el cargo era de \$400.000, la tarjeta no lo permitió por falta de cupo, e intentaron hacerlo por \$300.000, lo que tampoco resultó y al final se les hizo un descuento y el cargo fue por \$240.000 (doscientos cuarenta mil pesos) en 24 cuotas. Que luego se retiraron y al volver a la casa, se dieron cuenta que el descuento era por cuotas y el Voucher era aproximadamente por \$360.000 (trescientos sesenta mil pesos) o \$350.000 (trescientos cincuenta mil pesos), vale decir, más de lo que les habían informado. Que al día siguiente, concurrieron a la oficina para hablar con Burgos, pero les dijeron que no estaba; que conversaron con otra persona, cuyo nombre no recuerda, a quien ella le expresó que no era el valor contratado y que no estaban de acuerdo con el servicio, por lo que solicitó la anulación del contrato. Que esa persona dijo que se reuniría el directorio la siguiente semana y se presentaría la solicitud a la que le darían respuesta, lo que no quedó por escrito; que, al día siguiente, efectuaron llamados en diversas oportunidades a la empresa y enviaron correos electrónicos, los que no fueron contestados. Que los primeros días de noviembre, enviaron una carta certificada a través de Chile Express, solicitando el retracts del contrato, pero hasta la fecha tampoco han recibido respuesta. Que la empresa les ofreció un premio y no un contrato y que cuando fueron recibidos se notaba que si no exhibían una tarjeta de crédito no pasaban a la otra sala. Por último, agrega que sabe que a la fecha de su declaración, 3 julio de 2015, aún se hacían cargos a la tarjeta de crédito



derivados del contrato, aproximadamente de \$15.000 (quince mil pesos) y esto se mantendría por dos años.

4.- Que a fojas 68, el 9 de julio del año en curso, compareció por escrito Rubén Burgos Jara y expuso que se hizo devolución del dinero a través de Transbank; que no pudo realizar la operación con anterioridad, debido a que sufría una enfermedad complicada. Adjuntó a la presentación los documentos que rolan de fojas 56 a 67.

5.- Que el artículo 3 bis de la Ley 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, establece: "El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

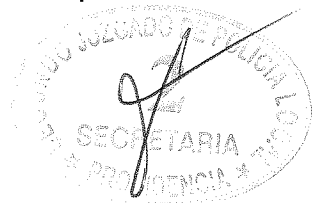
a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión."

Que la primera parte del inciso sexto del mismo artículo dispone: "Si el consumidor ejerciera el derecho consagrado en este artículo, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto".

6.- Que el Tribunal, apreciando los antecedentes precedentes conforme a las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que las condiciones en que celebró el querellante el contrato con la querellada cumple con los requisitos exigidos por la letra a) del artículo 3º bis de la Ley 19.496, para que opere el derecho a retracto.

b) Que la querellada no controvertió los dichos Raúl Molina en cuanto a que éste hizo efectivo el derecho a retracto dentro de plazo, lo que se ve ratificado con los documentos agregados a fojas 11, 12 y 13, que no fueron objetados, por lo que



no se tomará en consideración lo expuesto al respecto por la testigo que depuso a su favor.

c) Que habiendo el consumidor hecho uso del derecho a retracto en tiempo y forma, no consta que la empresa denunciada le haya hecho devolución de las sumas abonadas antes de los cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto, como lo exige el inciso sexto del citado artículo 3 bis.

7.- Que como resultado del análisis anterior se concluye, que Servicio Turismo y Transporte Rubén Antonio Burgos Jara E.I.R.L infringió lo dispuesto por el artículo 3º bis de la Ley 19.496, de Protección al Consumidor, al negar a Raúl Patricio Molina Lobos el derecho a retracto válida y oportunamente ejercido.

#### EN LO CIVIL:

8.- Que la conducta infraccional descrita en el considerando anterior, en cuanto produjo daños en bienes de terceros, constituye un cuasidelito civil cuya indemnización se regula en conformidad a lo dispuesto en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

9.- Que consta en autos, en especial, del Contrato de Suscripción y Servicios agregado a fojas 2 y siguientes, del Voucher de la tarjeta de crédito que rola a fojas 1, de la copia de la factura de fojas 10 y de los estados de cuenta de tarjeta de crédito que rolan de fojas 17 a 34 y de fojas 44 a 49, que el cargo efectuado en la tarjeta de crédito por el contrato fue de \$240.000, pagaderos en 24 cuotas de \$14.805 cada una.

10.- Que además, de los documentos adjuntos a la presentación de fojas 68, efectuada por Rubén Burgos y del agregado a fojas 46 acompañado por el propio denunciante, queda de manifiesto que la venta fue anulada por Transbank en junio del año en curso.

11.- Que no obstante lo anterior, el conjunto de graves inconvenientes causados a raíz de la conducta infraccional atribuida en el considerando séptimo a la demandada, le provocaron necesariamente a Raúl Molina Lobos molestias y angustias que constituyen precisamente lo propio del daño moral cuya



indemnización solicita, toda vez que tuvo acudir a esta instancia judicial para hacer valer un derecho que la propia ley establece, el que debió haber sido satisfecho de manera simple y eficaz, tan pronto como fuera recibida la solicitud de retracto, lo que no ocurrió en la especie.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1º de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y, 3 bis de la Ley 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, y demás normas citadas,

SE DECLARA:

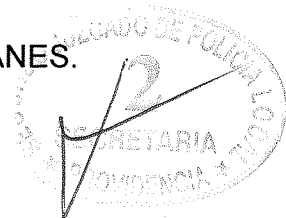
A.- Que se condena a SERVICIO TURISMO Y TRANSPORTE RUBÉN ANTONIO BURGOS JARA E.I.R.L, ya individualizada, a pagar una multa de 10 U.T.M. ( Diez Unidades Tributarias Mensuales), por no respetar el derecho del consumidor a retractarse del contrato celebrado, habiéndolo solicitado dentro del plazo legal.

B. Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 35, sólo en cuanto se acoge el derecho a retracto del contrato celebrado por el actor con SERVICIO TURISMO Y TRANSPORTE RUBEN ANTONIO BURGOS JARA E.I.R.L., el que queda sin efecto y se condena a SERVICIO TURISMO Y TRANSPORTE RUBÉN ANTONIO BURGOS JARA E.I.R.L. a pagar a RAÚL PATRICIO MOLINA LOBOS, ambos ya individualizados, la suma única y total de \$300.000 (trescientos mil pesos) por el daño moral causado, con costas.

C.- Que suma otorgada por concepto de daño moral deberá pagarse reajustada en la proporción que haya variado el Índice de Precios al Consumidor entre el 1 de octubre de 2014 y el mes anterior a la fecha de su pago efectivo, sin intereses.

Anótese y notifíquese. Rol 20176-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.



SECRETARIA TITULAR, DOÑA MARÍA TERESA LOB DE LA CARRERA.





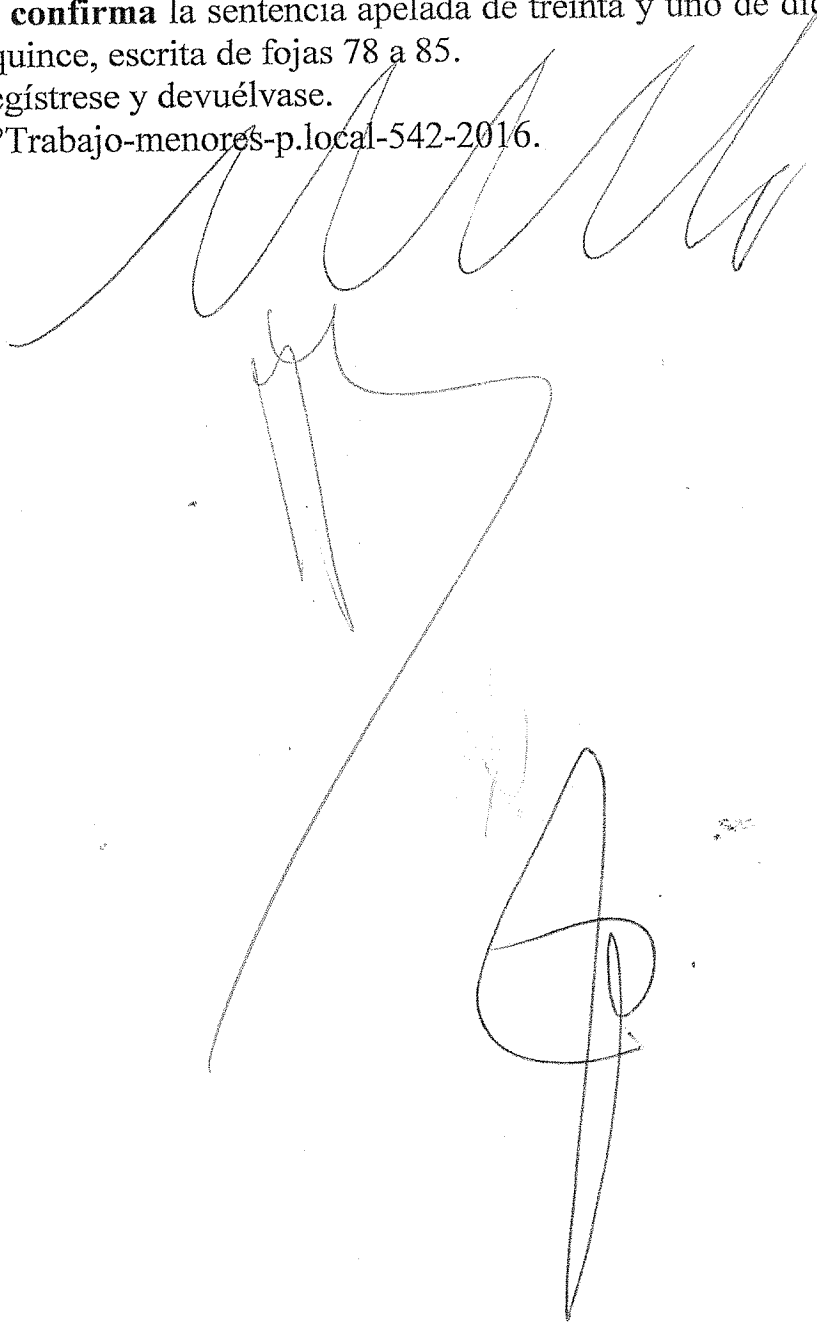
Santiago, uno de junio de dos mil dieciséis.

**Vistos:**

**Se confirma** la sentencia apelada de treinta y uno de diciembre de dos mil quince, escrita de fojas 78 a 85.

Regístrese y devuélvase.

N° Trabajo-menores-p.local-542-2016.



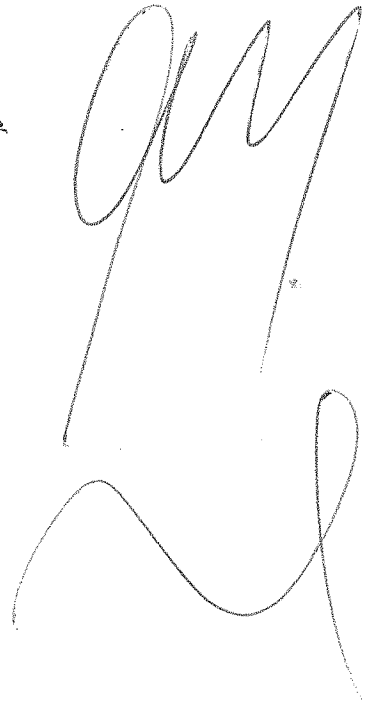
Pronunciada por la **Octava Sala de la Illtma. Corte de Apelaciones de Santiago**, Presidida por el Ministro señor Carlos Gajardo Galdames e integrada además por la Ministro señora Adelita Ravanales Arriagada y abogado integrante señor José Luis López Reitze.  
Autoriza el (la) ministro se fe de esta Illtma. Corte de Apelaciones.

En Santiago, a uno de junio de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



PROVIDENCIA a veinticuatro de junio de  
dos mil dieciséis.

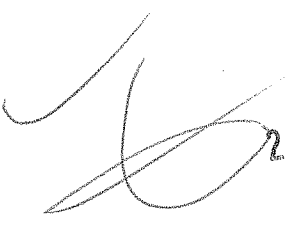
Cumplase



Ref N° 20.176-F

ll.  
Res  
ol  
mi  
re  
de

ca Molina ✓  
Azulán ✓



28 JUN 2016

