

QUILLOTA, OCHO DE FEBRERO DE DOS MIL DIECISIETE.-

VISTOS:

- A fojas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 24, rolan documentos.-
- A fojas 11, 12, 13, 14 y 15 rola Querella Infraccional por vulneración de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios. -
- A fojas 19 declara GUILLERMO ANTONIO VEGA LLANTEN.-
- A fojas 25 rola acta de Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba.-
- A fojas 31, rola Acta de Audiencia de Conciliación.-

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, GUILLERMO ANTONIO VEGA LLANTEN, interpuso Querella Infraccional por vulneración de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor "JOHNSON", representado para efectos del artículo 50 D de la Ley N° 19.496, por JAIME SAN MARTIN NARANJO, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 176, Local 410, Quillota, por los siguientes hechos: Que, el 4 de marzo de 2016, concurrió a local comercial JOHNSON de esta ciudad con el objeto de pagar la totalidad de la deuda que mantenía con la tarjeta de dicha tienda; esto es, la suma de \$652.103.- correspondiente a la deuda con tarjeta y la suma de \$993.676.- correspondiente a un crédito de consumo. Es el caso que cuando se aprestaba a pagar, en el local le señalaron que no tenían la información necesaria de la deuda, para que pudiera hacerlo, situación que consideró inconcebible e inexcusable, por cuanto la contratación de la tarjeta y el crédito de consumo, lo realizó en ese mismo establecimiento, por lo que todos sus antecedentes se encuentran su base de datos. Ante la negativa de Johnson Quillota de efectuar el pago, le señalaron que debía dirigirse al local de "El Belloto", donde lo hicieron esperar por aproximadamente dos horas, yendo de una caja a otra, situación que lo hizo enojar y solicitó conversar con una jefa, quien lo envió con un asistente de la tienda, pudiendo recién pagar la deuda. No obstante lo anterior, toda esta situación le generó pérdida de tiempo y dinero en locomoción colectiva, ya que en la misma tienda le preguntaron por qué no había pagado en Quillota, lo que evidencia una negligencia inexcusable por parte de la querellada. Además de lo anterior, la querellada debía reembolsarle un seguro de desgravamen, al cual renunció, ascendente a la suma de \$56.755.- monto que debió estar depositado el 7 de marzo de 2016 en Servipag; sin embargo esto no ocurrió, por lo que en reiteradas ha pedido permiso en su trabajo para poder cobrar dicha suma, pero el depósito no se ha efectuado. Ante esta situación, y luego de exponer su caso ante la querellada, se le informó que el pago reclamado estaría depositado dentro de 20 a 25 días hábiles, lo que le significó pedir nuevamente permiso en su trabajo, pero el dinero una vez más no fue depositado. Por este hecho, le informó a la querellada que recurriría a SERNAC, para que el dinero no le fuera pagado una vez más; razón por la cual, decidió recurrir a SERNAC, situación que informó en Johnson, respondiéndole éstos que estaba en todo su derecho de hacerlo. Los hechos antes descritos configuran infracciones a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita se condene a la querellada al pago de la multa máxima legal.



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018

SEGUNDO: Que, **GUILLERMO ANTONIO VEGA LLANTEN**, dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra del proveedor "JOHNSON", representado para efectos del artículo 50 D de la Ley N° 19.496, por JAIME SAN MARTIN NARANJO, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 176, Local 410, Quillota, por los hechos expresados al interponer la querrela infraccional, los cuales da por reproducidos expresamente. Que, dichos hechos le han ocasionado los siguientes perjuicios: DAÑO DIRECTO: representado tanto por los gastos en los que ha incurrido como por lo que ha dejado de percibir: La suma de \$56.755, que corresponde al reembolso que la demandada le debe y que le ha reintegrado. DAÑO MORAL, La suma de \$500.000.- configurado por las continuas molestias personales, laborales, familiares y el tiempo invertido en su solución; por la conducta engañosa y agravante de la demandada al indicarle que le harían devolución del dinero pagado injustamente, sin que la demandada se lo reintegre y, la atención descortés e indolente de los denunciados, en todas las oportunidades en que se entrevistó con ellos. Funda su presentación en lo señalado en la letra e) del artículo 3 de la Ley N° 19.496, por lo que, conforme a ello y demás disposiciones de dicho cuerpo normativo, solicita se condene a la demandada al pago de la suma de \$556.755.- o la que SS., se sirva fijar conforme al mérito de autos; más intereses y costas.-

TERCERO: Que, **GUILLERMO ANTONIO VEGA LLANTEN**, albañil, domiciliado en Avenida Condell N° 1342, Quillota, Cedula de Identidad N° 10.052.708-1, el día 4 de marzo de 2016, concurrió a Johnson Quillota, con el objeto de pagar una deuda que mantenía con la tienda, ascendente a \$1.645.779.-. Señala que en Johnson no le permitieron pagar, debido a que no tenían antecedentes suficientes de la deuda, por lo que lo enviaron a Almacenes Paris de El Belloto, Quilpué, para tales efectos. Esta situación le molestó demasiado, debido a que, por motivos de trabajo, no contaba con tiempo para dichos trámites; además, le parecía extraño que en Quillota no quisieran recibir el pago. No obstante lo anterior, ante la necesidad de solucionar el problema, decidió concurrir ese mismo día a Quilpué, donde, luego de más de dos horas de tramitación, logró pagar la suma adeudada, luego de lo cual, la propia empleada de la empresa, le señaló que el pago podía haberlo hecho en Quillota, sin mayor problema y, además le indicó, que desconocía el por qué lo habían enviado a pagar a Quilpué. Esta situación le molesto demasiado, debido a que toda la pérdida de tiempo se pudo evitar; pero en definitiva lo tranquilizó el hecho de haberlo logrado. Hace presente que, luego de pagar y antes de retirarse de la tienda, la persona que lo atendió le informó que mantenía contratado un seguro y que era necesario renunciar a él y, además, le indicaron que dicha renuncia traía consigo la devolución de la suma de \$56.755.-, la cual se materializaría el 7 de marzo de 2016, a través de depósito en Servipag. Es el caso que, ese mismo día renunció al seguro y comenzó a esperar la devolución del dinero, pero al llegar a Servipag a cobrar, le indicaron que la suma no estaba depositada, ante lo cual, concurrió a Johnson Quillota para consultar por el pago, siendo informado que había ocurrido un error en la fecha de depósito proporcionada por Almacenes Paris, por lo que el pago se aplazaría por 20 a 25 días. Deja reiteradas oportunidades a Servipag a consultar; además, en Johnson no le dieron respuesta a su reclamo, por lo que decidió recurrir a SERNAC y posteriormente a este tribunal. Finalmente solicita que Johnson efectúe el pago de la suma adeudada y le indemnice por los perjuicios ocasionados.

CUARTO: Que, la Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba se llevó a efecto con la sola asistencia de la parte querellante y demandante **GUILLERMO ANTONIO VEGA LLANTEN**; oportunidad en que se tuvo por contestada la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, en rebeldía de la parte

Copia conforme con el
Original que he tenido
a la vista.

Quillota, 11 de 3 de 2018



querellada y demandada JOHNSON; no pudiéndose materializar por este hecho, una conciliación.-

QUINTO: Que, el querellante y demandante acompañó como medio de prueba, bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: 1.- Copia de Cupón de Pago Tarjeta Cencosud Mastercard de fecha 5 de marzo de 2016; rolante a fojas 2. 2.- Copia de comprobantes de pago de cuota de préstamo Banco Paris, de fecha 5 de marzo de 2016 emitido por la suma de \$993.676.- y comprobante de pago tarjeta Cencosud, de la misma fecha, por la suma de \$652.103.- rolantes a fojas 3 y 4. 3.- Formulario de Renuncia al Seguro de desgravamen, de fecha 5 de marzo de 2016; rolante a fojas 5. 4.- Certificado de Deuda emitido por CAT Administradora de tarjetas S.A., rolante a fojas 6. 5.- Certificado de Prepago de Crédito, emitido por CAT Administradora de Tarjetas S.A., de fecha 1 de marzo de 2016; rolante a fojas 7. 6.- Carta Respuesta de emitida por CAT Administradora de Tarjetas S.A., al reclamo del actor; rolante a fojas 8 y 9.-

Asimismo acompañó como medio de prueba, con citación, los siguientes documentos: 1.- Copia de su Cédula de Identidad; rolante a fojas 1; 2.- Copia de Formulario de Reclamo efectuado por el actor ante SERNAC, por los hechos materia de autos; rolante a fojas 10; 3.- Certificado emitido por su empleador, donde consta los permisos que ha debido solicitar por los hechos materia de autos, lo que ha derivado en descuentos en sus remuneraciones y retrasos en las obras.-

Documentos no objetados.-

SEXTO: Que, el tribunal, en uso de la facultad otorgada en el artículo 11 inciso 2º de la Ley Nº 18.287, citó nuevamente a las partes a una Audiencia de Conciliación, a la cual no asistieron, no obstante haber sido debidamente citados.-

SEPTIMO: Que, el tribunal, con el mérito de los antecedentes y, especialmente, documentos acompañados y apreciándolos de acuerdo a las reglas de la sana crítica, **Concluye que:** la empresa JOHNSON no tiene responsabilidad alguna en los hechos materia de autos; por cuanto, de la prueba rendida por el actor, se desprende claramente que el servicio de seguro de desgravamen era prestado por la empresa CARDIF VIDA, que fue contratada el 21 de julio de 2015, por intermedio de la empresa CENCOSUD CORREDORES DE SEGUROS S.A., y a la cual el querellante renunció el día 5 de marzo de 2016, también por intermedio de esta última. A mayor abundamiento, la empresa llamada a devolver el dinero, en el caso de autos, era la propia compañía de seguros CARDIF VIDA, quienes, según consta de las liquidaciones de deuda de fojas 6 y 7, emitidas por CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., cumplieron con dicha obligación, lo que permitió que la administradora descontara del saldo insoluto capital a pagar por parte del actor, la suma de \$56.755.- correspondiente al seguro de desgravamen. Conforme a lo anterior, no existió responsabilidad de JOHNSON en los hechos que dieron origen al presente juicio y; en consecuencia, se deberá rechazar la Querrela Infracional como más adelante se indica.-

OCTAVO: Que, consecuentemente con lo anterior, no se hará lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida en lo principal del escrito de fojas 11 y siguientes por GUILLERMO ANTONIO VEGA LLANTEN, en contra de la empresa JOHNSON.-

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley Nº 19.496; y artículo 1, 14 y 17 de la Ley Nº 18.287;



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota 1 de 3 de 2018


SE DECLARA:

1. Que, no ha lugar a la Querrela Infracional deducida en lo principal del escrito de fojas 11 y siguientes por **GUILLERMO ANTONIO VEGA LLANTEN**, en contra de la empresa **JOHNSON**, representada para estos efectos por **JAIME SAN MARTIN NARANJO**, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 176, Local 410, Quillota; por no tener responsabilidad en los hechos materia de autos.

2. Que, no se hace lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 11 y siguientes por **GUILLERMO ANTONIO VEGA LLANTEN**, en contra de la empresa **JOHNSON**, representada para estos efectos por **JAIME SAN MARTIN NARANJO**, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 176, Local 410, Quillota; por improcedente.-

Notifíquese, anótese y archívese en su oportunidad.-

Causa Rol N° 2995/16.-


Proveyó doña **MARÍA EUGENIA PÉREZ ALMARZA**, Juez de Policía Local. Autoriza don **JAIME CORTES VALDERRAMA**, Secretario (S).-



QUILLOTA sentencia de Juicio
de dos mil diecisiete.

A SUS ANTECEDENTES

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

CERTIFICO: QUE LA SENTENCIA
DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTA-
RIADA CON FECHA 23 de Mayo de 2017

QUILLOTA, 22 de enero de 2018



Copia conforme con el
Original que he tenido
a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018

[Handwritten signature]