Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

FECHA 12 ENE 2018 Nº INGRESO 49
SERNAC - TALCA

OF. ORD. Nro.: 08.-
MATERIA : Lo que indica.

Curicó, dos de Enero de dos mil dieciocho.

DE: PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE CURICÓ

A: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, TALCA

En el proceso rol N° 521.17 CR, Caratulados, "CÉSPEDES CON EMPRESAS LA POLAR S.A.", sobre Ley 19.496, se ha ordenado oficiar a Ud., a objeto de remitir copia del fallo dictado por este tribunal. Dicha sentencia se encuentra ejecutoriada.

Lo anterior así esta ordenado en estos autos.

Saludan atentamente a Ud.,

POR EL JUEZ

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CURICO

Secretaria Titular

Foja treinta y uno (31)

Rol 521.17 CR

Curicó, Septiembre doce del año dos mil diecisiete.

VISTOS.
A fojas dos y siguientes, doña Francisca Fabiola Céspedes Céspedes, cédula nacional de identidad 15.646.529-1, chilena, soltera, profesora, domiciliad apara estos efectos en Clodomiro Díaz #1811, interpone querella infraccional en contra de Empresas La Polar S.A., R.U.T. 96.874.030-K, persona jurídica del giro de su denominación, representada legalmente por don Andrés Ramón Eyzaguirre Astaburuaga, cédula nacional de identidad 7.343.778-4, ignora profesión u oficio, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, todos domiciliados en calle Peña 610 de la comuna de Curicó, proveedor según la ley del consumidor, como autor directamente responsable de infringir los derechos de los consumidores, a fin de que previo tramites procedimentales correspondientes, se le aplique el máximo de las penas que la ley señala, para las contravenciones en que incurrió, todo ello, con expresa condenación en costas, en virtud de los antecedentes de hecho y derecho que a continuación expone: Señala que el día 01 de febrero del año 2017, en dependencias de la tienda La Polar adquirió una chaqueta tipo Blazer de color blanco y un par de zapatos, a un precio total correspondiente a $15.450.- (quince mil cuatrocientos cincuenta pesos), precio que pagó con cargo a su tarjeta de débito mediante el sistema Transbank Redcompra. Agrega que al terminar de realizar el pago, el cajero que la atendió, le indicó que el sistema computacional no había registrado el pago y que la boleta no había salido automáticamente como era lo común, preguntando si se había percatado de que se hubiera realizado el cargo a su tarjeta, a lo que le respondió la actora que efectivamente si se había realizado el pago, sin embargo le solicitó volver a realizar el procedimiento de cobro del precio de los productos indicándole que de existir algún problema habría una rápida solución. Así, fue como nuevamente se realizó las operaciones de cobro, pero nuevamente ocurrió el mismo problema, es decir aún cuando se realizó el cargo a su tarjeta, el sistema computacional no arrojó la boleta de compra de forma automática. Nuevamente el cajero, le solicitó volver a realizar las operaciones de cobro, pero esta vez la querellante se negó de forma rotunda, pues no podía permitir que se le hiciera un tercer cargo a su tarjeta, estando segura que los otros cargos efectivamente se habían hecho, por lo que le pidió que llamara su jefe para buscar una solución. Al llegar al lugar una señorita que se presentó como superior del joven que la atendió, en un primer término le preguntó si estaba segura que el cargo se hubiera hecho y además se presentó segura de que el error era de su tarjeta Redcompra, pero al poco andar de la conversación le reveló que ya habían tenido problemas con el sistema computacional al menos 4 veces aquel día, de modo que le requirió se dirigiera al departamento de post-venta de la tienda, en donde le entregarían una copia física de la boleta y le devolverían el dinero del segundo cargo. Precisa que al llegar al departamento de post-venta, le indicaron que efectivamente esos errores se habían reiterado esos últimos días y que para encontrar cualquier solución debía regresar a la tienda al día siguiente con una cartola de su tarjeta donde constarán los cobros realizados, y que en ese momento le entregarían los productos. Aduce que en ese momento le indicó a quien le atendió, que necesitaba una solución rápida, ya que el día viernes 3 de febrero la operarían de la vesícula y que no tendría tiempo de hacer trámites, por lo que aseguraron: "mañana tendrá solución". El día siguiente, es decir el 2 de febrero de 2017, premunida de una cartola donde constaban los cargos regresó al departamento de post-venta, donde una señorita le indicó que necesariamente la compra debía ser anulada y que el dinero que pagó le sería devuelto mediante una nota de crédito para realizar una nueva compra y le avisarían aquel día en la tarde, mediante una llamada telefónica que nunca se efectuó. En síntesis, expresa que en la tienda La Polar compró una chaqueta y unos zapatos que sin perjuicio haber pagado se los retuvieron sin razón; además pagó dos veces el precio que le indicaron, sin embargo, no se le entregó ni boleta de compra ni los productos. Agrega que ha gastado tiempo y dinero en procedimientos de la tienda que solo le han producido perjuicios en su posición de consumidora a tal punto que se ha anulado unilateralmente la compraventa realizada y su dinero se lo van a devolver en una nota de crédito que solo la puede hacer valer en la tienda, es decir, la están obligando a gastar su dinero en la tienda; y todo por un problema que se habría evitado, por ejemplo pagando con dinero efectivo, si le hubieran

instruido que el sistema de pago registraba fallas. Agrega que al tenor de los hechos descritos se configuran las siguientes infracciones a la ley 19.496: a. El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, al tenor del articulo 3 letra B. b. El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, al tenor del articulo 3 letra E. c. El derecho contenido en el artículo 18. Por lo que de conformidad con lo expuesto y dispuesto en las leyes 18.287 y 19.496, y demás normas jurídicas pertinentes, interpone querella infraccional en contra de La Polar S.A., ya individualizada, como autora de las infracciones descritas, acogerla a tramitación y que en definitiva se le aplique el máximo de las multas y los aumentos en razón de reincidencia, que la ley señala para las contravenciones en que incurrió, todo ello, con expresa condenación en costas.En el primer otrosí, Francisca Fabiola Céspedes Céspedes, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de Empresas La Polar S.A., todos ya individualizados, a fin de que previo tramites procedimentales correspondientes, se le condene al pago de todos los daños y perjuicios ocasionados en la infracción objeto de autos, solicitando devolución de precio pagado, todo ello, con expresa condenación en costas. Primeramente, da por enteramente reproducidos los hechos y antecedentes expuestos en lo principal de su presentación. Manifiesta que los hechos referidos y latamente explicados en la querella le han causado los siguientes perjuicios: i. Daño emergente: es el daño que ha sufrido directamente el cual lo ha avaluado en $40.900.- (cuarenta mil novecientos pesos), según el siguiente detalle. • Precio del producto: Que corresponde a la suma de $30.900.- (treinta mil novecientos pesos), el cual desde ya solicita sea devuelto en los términos descritos en el artículo 20 de la ley 19.496, declarando desde ya que los productos comprados fueron retenidos por el proveedor. • Transporte: Que corresponde a la suma de $10.000.- (veinte mil pesos) (sic). El cual ha evaluado en la suma de $5.000.- por cada día de viajes para hacer efectivos procedimientos que resultaron inútiles. ii. Lucro cesante: es lo que ha dejado de percibir laboralmente producto de los trámites que ha debido realizar. Este daño lo ha avaluado en la suma de $40.000- cuarenta mil pesos, debido a dos días de trámites infructuosos. iii. Daño moral: sin perjuicio de lo mal que se ha sentido emocionalmente al verse pasado a llevar en dignidad y derechos, no solicitaré monto alguno en relación a esto, sin embargo, solicita al tribunal que los regule. De esta forma la suma de cada uno de estos agregados, que lo son: daño emergente, lucro cesante y daño moral; corresponden a la cantidad de $80.900.- ochenta mil novecientos pesos. Por lo que en conformidad con lo expuesto y dispuesto en las leyes 18.287 y 19.496, y demás normas jurídicas pertinentes, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de La Polar S.A., ya individualizada, solicitando se acoja, y que en definitiva que, previos trámites procedimentales correspondientes, se le condene al pago a su favor, por concepto de indemnización de perjuicios, la suma de $80.900.- ochenta mil novecientos pesos o lo que se determine conforme al proceso, a raíz de todos los daños y perjuicios ocasionados en la infracción objeto de autos, solicitando devolución de precio pagado, todo ello, con expresa condenación en costas. Acompaña con citación Cartola de saldos y movimientos a nombre de la demandante.

A foja veintiséis, rola acta de comparendo con la asistencia de la parte querellante y demandante civil doña Francisca Fabiola Céspedes Céspedes, asistida por su abogado don José Omar Alegría Burgos y en rebeldía de la parte querellada y demandada Empresas La Polar S.A. Se recibe la causa a prueba y se fija los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La parte querellante y demandante civil ratifica el documento acompañado a foja 1, con citación. Se puso término al comparendo.

A foja veintinueve, la Señora Secretaria certifica que no existen diligencias pendientes. Se trajo los autos para fallo, y

CONSIDERANDO.
I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.
PRIMERO. Esta causa se ha iniciado con la querella de fojas dos y siguientes, interpuesta por doña Francisca Fabiola Céspedes Céspedes, en contra del proveedor Empresa La Polar S.A., representada legalmente por don Andrés Ramón Eyzaguirre Astaburuaga, todos ya individualizados.

Esta presentación se ha expuesto latamente en la parte expositiva de esta sentencia, por lo que se la dará por reproducida.

SEGUNDO. Que la querellada, atendido a su no comparecencia al comparendo de fojas 26, se tuvo por evacuado el traslado conferido a foja 11, en su rebeldía.

TERCERO. Que la querellante, para probar sus dichos, acompaña como prueba documental, cartola de saldos y movimientos a nombre de la demandante.

CUARTO. Que en ese orden de cosas, este sentenciador apreciando en conformidad a las normas de la sana crítica los antecedentes del juicio y prueba rendida, concluye que los hechos querellados en estos autos no constituyen infracción a la ley 19.046. Los fundamentos son los siguientes: 1.- La prueba acompañada al proceso, resulta insuficiente para acreditar los hechos descritos en la querella. En ese sentido, el único documento aportado por la querellante a foja 1, consiste en una copia de una cartola de saldos y movimientos de la Cuenta Rut de doña Francisca Fabiola Céspedes Céspedes, en donde se distingue la existencia de dos movimientos de fecha 1 de febrero de dos mil diecisiete, con la misma descripción, siendo ésta la siguiente: "LA POLAR; N. DOCTO. 0000003722; OFIC RECEP 0001 CON CARGO O GIROS POR 15.450", sin embargo, este dato aislado, no permite a este sentenciador, formarse la debida convicción, en cuanto a la efectividad de la falla en el sistema de pago de Empresas La Polar, razón por la que, supuestamente en este caso, se hizo un doble cobro con cargo a la tarjeta de la actora, de la compra consistente en una chaqueta y unos zapatos, productos que además, según lo alegado, fueron retenidos por la tienda, y por los cuales no se entregó boleta. Cabe señalar que de todas estas circunstancias, no existe ningún tipo de evidencia, más que sólo el relato de la consumidora, por lo que a juicio de este fallador, aquélla debió aportar prueba suplementaria que diera fe de sus dichos. 2.- Por tales motivos, y en virtud de que no existe ninguna prueba convincente que permita establecer la responsabilidad que cabe a la empresa querellada en los hechos, es que en la parte pertinente de la sentenciada no se dará lugar a la querella.

II.- EN CUANTO A LO INDEMNIZATORIO.
QUINTO. No habiéndose determinado responsabilidad infraccional se rechazará la demanda civil interpuesta.

III.- EN CUANTO A LAS COSTAS.
SEXTO. No se condenará en costas a la querellante y demandante, por haber tenido motivos plausibles para litigar, y

TENIENDO PRESENTES:
Los artículos 1, 3, 18, 50 de la Ley Nº 19.496 y demás disposiciones citadas; y artículos 1, 3, 7, 9, 14, 17, y 24 de la Ley N° 18.287; y demás disposiciones legales citadas y pertinentes,

SE DECLARA:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.
PRIMERO. Que no se hace lugar a la querella de fojas 2 y siguientes, y se absuelve a Empresas La Polar S.A., representada por don Andrés Ramón Eyzaguirre Astaburuaga, todos ya individualizados.

II.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.
SEGUNDO. Que consecuentemente con lo anterior no se da lugar a la demanda civil deducida en autos.

III.- EN CUANTO A LAS COSTAS.
TERCERO. Que cada parte pagará sus costas.

treinta y cuatro, 34

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente. Remítase copia autorizada al Servicio del Consumidor.

Dictada por don Sergio Eduardo Fuente Alba Henríquez, Juez Letrado Titular.

CERTIFICO: que la presente es copia fiel del original

13 DIC 2017

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL