

Cisto

Calama a diecisiete de noviembre de dos mil diecisiete.

Vistos:

A fojas 4, rola querrela y demanda civil de indemnización de perjuicio interpuesta por el abogado José Avendaño Salazar, en representación de don Wilson Lira Valderrama en contra del proveedor tiendas DIJON, representada para estos efectos por Jonatán Rodríguez, ambos con domicilio en Balmaceda N°3242, Local B-228 de la ciudad de Calama, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho: el día 21 de diciembre de 2017, cerca de las 14:30 horas, su representado junto a su esposa Verónica Peña López, concurren al Mall Plaza Calama, para efectuar compras, ya que eran vísperas de navidad, específicamente en tiendas Dijon. Después de estar más de una hora seleccionando diferentes artículos con el propósito de entregarlos como regalos para navidad, se acercan a la caja para realizar la compra, la cajera pasa las prendas las cuales fueron embolsadas, para luego llegar a la forma de pago que fue de la siguiente manera, el total fue de aproximadamente \$256.000.-, optaron por pagar en efectivo \$100.000.- y el resto cancelarlo con tarjeta de débito, pues el máximo que permitía pagar con Red compra era de \$200.000., diarios, es por eso que se abonó \$100.000.- en efectivo. Al pasar la tarjeta de débito sale aceptada en el visor de maquina Transbank, al momento de querer generar la boleta de su sistema fiscal, la cajera se da cuenta que el total era una cantidad mayor, es decir, \$10.000.- más, la razón fue que el sistema no aplico el descuento, por lo que tenía que anular la boleta que aún no estaba totalizada y volverla a generar, esto previa consulta con su jefe. Se vuelve a generar la venta aplicando el descuento y llegando al valor que correspondía. Por tanto le pide que otra vez pase la tarjeta de crédito, a lo cual su representado no accedió;



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

reviso su cuenta bancaria desde su celular y efectivamente se habían descontado la suma \$156.000. La encargada le manifiesta que iban a solucionar el problema, pasando un par de horas y no dándole solución; su representado exige hablar con el gerente en reiteradas oportunidades, quien después de tanta insistencia los recibe de mala manera, señalando que en 48 horas le reversarían el dinero que estaba en poder de Dijon, respuesta similar que le dio la encargada en Santiago del sistema Transbank de Dijon Santiago Vía telefónica. En un otrosí viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicio en contra de TIENDAS DIJON, representada para estos efectos por don Jonatán Rodríguez, que en atención al principio de la economía procesal se da por reproducida las mismas razones de hecho y de derecho expuesto en lo principal y viene en solicitar la suma de de \$5.000.000.- por concepto de daño moral.

Que, a fojas 8, se cita a las partes a audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que tendrá lugar el día 01 de agosto de 2017, a las 09:00 horas.

A fojas 16, la habilitada de derecho Sonia Rojas Reyes, interpone contestación de querrela, de acuerdo a los siguientes fundamentos de hecho y de derecho: negando todo tipo de responsabilidad infraccional, hace presente que la denuncia no presenta reclamo ante SERNAC, tampoco hay relación contractual, legal y/o comercial con el demandante de autos, no registrando estados de cuenta por no existir compra alguna; tampoco se hizo cargo alguno en su tarjeta de débito, ni por su representada, ni por transbank. No se configura responsabilidad infraccional legal y/o contractual, no existe relación de consumo con el Sr. Wilson Lira, ya que no existe boleta, o compra asociada, no existiendo ningún tipo de relación contractual o legal en los términos



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

descrito, el hecho de que no haya podido operar la tarjeta de débito del Sr. Wilson Lira no es imputable a esta parte, jamás se le cargo a su tarjeta la compra supuestamente realizada, no existiendo perjuicio ni negligencia al momento de prestar el servicio. No se configura ninguna infracción a la ley 19.496, la ley tipifica una serie de infracciones, ninguna de las cuales se señala, describe, o configura en este caso particular. Inexistencia de infracción a la ley 19.496, ya que no imputa ningún artículo, norma o causa del eventual incumplimiento legal o contractual, mi parte no ha incurrido en ninguna infracción a la Ley 19.496 y, por ende, carece de responsabilidad civil y no está obligada a indemnizar ningún supuesto daño material o moral reclamado que se pretenda fundar en una infracción; no se configura vinculo de causalidad entre el eventual daño reclamado y la supuesta acción u omisión culpable en que haya incurrido su representada y que haya sido la causa única y directa de los inconvenientes que pudieron afectar al producto, el requisito del nexo causal no concurre ya que no se puede formular ningún reproche a su representada. Solicita tener por contestada la demanda y declarar en definitiva que se rechaza en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

A fojas 23, tiene lugar audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por el abogado José Avendaño Salazar y por la parte querellada y demandada civil Minorista Ronitex Ltda. (Dijon) la habilitada de Derecho Sonia Rojas Reyes, quienes manifiestan: La parte querellante y demandante civil viene en ratificar la querella infraccional y demanda civil en todas sus partes con costas; la parte querellada y demandada civil viene en contestar mediante minuta escrita que solicita se tenga como parte integrante de la presente audiencia. Llamadas las partes a



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

conciliación esta no se produce. Prueba Documental; la parte querellante y demandante civil viene en acompañar con citación de la contraria los siguientes documentos: Cartola bancaria de don Wilson Lira Valderrama, donde consta haberse debitado en favor de la tienda Dijon la suma de \$154.550 con fecha 22 de diciembre de 2016; la parte querella y demandada civil, no rinde. Prueba testimonial, la parte querellante y demandante, no rinde; por la parte querellada y demandada, comparece doña Daniela Magaly Ayavire Huanuco, ya individualizada en autos y quien bajo juramento legal, expone: en el mes de diciembre de 2016, se encontraba realizando una venta a un caballero de un monto de doscientos mil y fracción en tiendas Dijon, finalizada la venta le indica que pagara la mitad con débito y la otra en efectivo, luego le aparece en la pantalla que no había realizado la venta por débito, el cliente le indica que ya se había pasado la venta, pero no le aparecía ninguna venta; hablo con su jefe revisan las transacciones y no aparece ninguna, salió a colación desconociendo lo que pasó posteriormente. Se pone fin a la audiencia.

A fojas 45, comparece don Jhonatan Rodríguez Pereira a la audiencia de absolución de posiciones.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, a fojas 19 la querellada interpone excepción de ausencia de responsabilidad por la inexistencia de infracción a la ley 19.496, argumentando: que de la sola lectura de la demanda, no imputa ningún artículo, norma o causa del eventual incumplimiento legal ni contractual; por lo tanto, el requisito de nexo causal no concurre ya que no se puede formular ningún reproche a su representada sobre el diseño, construcción o fabricación del producto. Este sentenciador tiene la convicción de que los hechos señalados en el libelo



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

pretensor fueron probados por el actor, configurándose la responsabilidad infraccional en relación a los hechos materia de autos; existiendo de tal manera la relación causal exigida por el legislador, debido a la mala prestación de servicios por parte de la querellada, ocasionando un perjuicio al actor de conformidad con los argumentos que se expondrá en los considerandos pertinentes.

**SEGUNDO:** Que, se ha presentado querrela por infracción a la ley 19.496, en contra de Dijon S.A, en razón de lo siguiente argumentos de hecho y fundamentos de derecho: su representado en el mes de diciembre del año 2016, se dirige a la tienda de la querellada, para realizar compras navideñas, al momento de pagar decide hacerlo parte en efectivo y lo restante con la modalidad de pago con tarjeta de débito, al pagar le aparece descontada la cantidad de dinero de la compra en su tarjeta, la persona que lo atiende le manifiesta que no se hizo el pago, no realizando la venta, ni dando solución a la problemática del actor.

**TERCERO:** Que, para acreditar los hechos de la querrela rola documental de fojas 11, donde consta el detalle de Cartola histórica del don Wilson Lira Valderrama.

**CUARTO:** Que, la parte querellada contesta querrela, con los siguientes fundamentos de hecho y de derecho: negando todo tipo de responsabilidad infraccional, los hechos descrito por la parte denunciante y demandante no son efectivo y no se condicen con la realidad, ya que no existe relación, legal y/o comercial con el demandante de autos, al no existir registro de estado de cuenta, ya que no ha existido compra alguna en los términos señalados. Tampoco se hizo cargo alguno a su tarjeta de débito, ni por su representada, ni por transbank.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

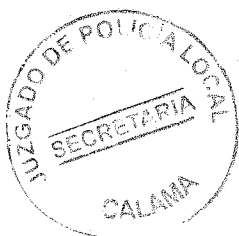
**QUINTO:** Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496, permite a este tribunal concluir: Que, efectivamente la querellada y demandada se obligó a realizar un servicio consistente en la venta de productos en su local ubicado en el mall de la ciudad, según se desprende del detalle de la cartola histórica acompañada a fojas 11, el cual acredita que efectivamente se realizó el pago de los productos seleccionados; monto que se descontó de la cuenta del cliente y no fue realizada con posterioridad la venta; a mayor abundamiento la declaración de la testigo doña Daniela Magaly Ayavire Huanuco, que señala que la venta no se realizó, en razón, de que en su sistema (interno) no aparecía la transacción realizada; existiendo por tanto una mala prestación del servicio, por consiguiente ha resultado probada la infracción a la Ley de Protección al Consumidor atribuida al querellante.

**SEXTO:** Atendido lo expuesto, se acogerá la querrela de autos, por haberse acreditado la existencia de infracción al artículo 23 de la Ley del Consumidor al prestando un servicio de mala manera, estando dicha conducta en contravención a la ley.

En cuanto a lo civil:

**SEPTIMO:** Que, se ha presentado demanda civil en contra de Dijon, solicitando la suma de \$3.000.000 por concepto de daño moral.

**OCTAVO:** Que, la demandada contesta la demanda civil de indemnización de perjuicio, en razón de los siguientes fundamento de hecho y de derecho: que, de la sola lectura de



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Juzgado de Policía Local  
Calama

la demanda, no imputa ningún artículo, norma o causa del eventual incumplimiento legal ni contractual, su parte no ha incurrido en ninguna infracción a la Ley N°19.496 y, por ende, carece de responsabilidad civil y no está obligada a indemnizar ningún supuesto daño material o moral reclamado que se pretenda fundar en una infracción a la ley indicada. Además, el requisito de nexo causal no concurre ya que no se puede formular ningún reproche a su representada sobre diseño, construcción o fabricación del producto.

**NOVENO:** Que, el tribunal dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil, toda vez que el perjuicio es claro y se encuentra probado. El daño se ha producido en razón de que el proveedor no presto el servicio como lo exige el ordenamiento jurídico nacional. Todo ello se pudo evitar, con una prestación de servicio más prolija y de conformidad a la ley, resguardando la integridad de la compra. Por ello se dará lugar a lo solicitado por el actor, de conformidad a la parte petitoria del primer otrosí del libelo pretensor, en el cual se solicita a éste sentenciador se pronuncie solamente por el concepto de daño moral y, no así por concepto de daño emergente; fijándolo este ítem (daño moral) en la suma de \$500.000.-

**DECIMO:** Que, en cuanto a las costas, habiendo tenido ambas partes motivos plausibles para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1°; 14; 15; 17 inciso 2°, 23, 24 de la ley 18.287; y art. 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

*[Handwritten signature]*

I.- Que, se rechaza la excepción de inexistencia de negligencia o infracción deducida por la querellada, a fojas 19.

II.- Que, se acoge la denuncia de autos y en consecuencia se condena a la denunciada DIJON LTDA., a una multa ascendente a 05 UTM por haber infringido el artículo 23 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

III.- Que, Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios y se condena al proveedor DIJON LTDA.; por concepto de daño moral la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos), suma que deberá incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

IV.- Que cada una de las partes pague sus costas.

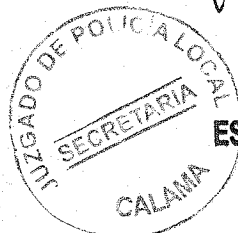
V.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad

Rol N° 34.010.-

Dictada por **Manuel Pimentel Mena**, Juez de Policía local de Calama.

Autoriza **Makarena Terrazas Cabrera**, Secretaria Abogado.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL