

Curicó y Muzo, SP



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
CURICÓ

Rol N° 197-18 CV

Curicó, once de septiembre del año dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, VERÓNICA GRAZO OLMEDO, cédula de identidad Nro. 9.198.024-K, pensionada, domiciliada en Calle Rodríguez Nro. 1175, comuna y ciudad de Curicó, interpuso denuncia infraccional en contra del proveedor Construmart S.A., representado legalmente por doña Evelyn Vilches, ambos con domicilio en General Freire Nro. 221, comuna de Curicó, por haber vulnerado la Ley 19.496, específicamente sus artículos 3 letras b) y e); 12, y 23, señalando que el día 1 de diciembre de 2017 compró un producto en dependencias de la denunciada, compra que posteriormente fue anulada, señalándole una fecha en que dicha anulación se haría efectiva lo que según señala no se cumplió, indicando que se ha comunicado telefónicamente con el encargado zonal de la denunciada, don Ítalo Calderón, como representante del Gerente Zonal don Gerardo Calderón, con la finalidad de buscar solución y no llegar a esta instancia pero que este ya no le responde ni el teléfono ni los correos.

En cuanto al derecho señala y transcribe los artículos 3º letras b) y e), 12º y 23 todos de la Ley 19.496, agregando que existe incumplimiento por parte del proveedor a los artículos ya señalados, lo anterior dado que Construmart S.A. no gestiona eficientemente la anulación de la compra, que no respeta el valor promocionado lo que provocó la anulación, que entregó documentación falsa y que informó falsamente a SERNAC la devolución del dinero, solicitando se condene a la infractora al pago del máximo de las multas que establece la ley 19.496, con costas.

En el primer otrosí de su presentación, el actor interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del proveedor ya individualizado, señalando que en cuanto a los hechos, da por reproducido lo expuesto en lo principal de su presentación, señalando que en cuanto al Daño Patrimonial demanda la suma de **\$98.430 (noventa y ocho mil cuatrocientos treinta pesos)**, y por Daño Moral la suma de **\$500.000 (quinientos mil pesos)**, solicitando tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la contraria al pago de la suma de **\$598.430 (quinientos noventa y ocho mil cuatrocientos treinta pesos)** más los intereses y reajustes, y acogerla en todas sus partes con expresa condena en costas. En el Segundo Otrosí de su

presentación, acompaña a su presentación los documentos que rolan de **fojas 6 a 17 de autos**.

A **fojas 38**, rola acta de comparendo de estilo, con la comparecencia de ambas partes, donde la denunciante y demandante civil ratifico ambas acciones, y la denunciada y demandada civil, contestó la denuncia infraccional y demanda civil por medio de minuta escrita la que solicito tener como parte de la audiencia, solicitando en definitiva el rechazo de la denuncia y demanda civil de autos.

En su presentación de fojas 40 y siguientes la denunciada y demandada civil señala que es efectivo que el día 01 de diciembre de 2017, la actora adquirió en sus dependencias diversos productos por un total de \$80.840, y que el medio de pago utilizado fue a través de la tarjeta de crédito ABCDIN VISA, en 3 cuotas, que luego de realizar el trámite de pago en caja, y en circunstancias que se procede a entregarle a la clienta lo efectivamente comprado, esta señala que falta un mueble, refiriéndose al mueble que contenía la cubierta que estaba en exhibición el cual según indica, tiene un código y un valor distinto, y que lo pagado por la clienta era solo la cubierta, lo que según señala se encuentra claramente definido en el fleje o letrero del artículo.

Indica que la clienta luego de reconocer su error, señala necesitar el mueble base y solicita un descuento para adquirirlo, indicando que su representada accede al descuento, pero que sin embargo al intentar realizar la operación el sistema Transbank, administradora de tarjeta de crédito, señala que no tiene más cupo disponible, luego de lo cual, la clienta decide anular la compra de la cubierta adquirida por \$50.000 (cincuenta mil pesos), agregando que ,en cuanto al proceso de anulación, que su representada cumplió con todos los procesos comerciales y legales en forma oportuna y debidamente comunicada al cliente denunciante, que su representada cumplió con la anulación de la compra y que dado que la compra fue realizada con tarjeta de crédito, no procedía la devolución en efectivo, sino que entregar los antecedentes a la administradora de tarjetas Transbank, operación que fue realizada con éxito y comunicada el día 5 de diciembre de 2017

Solicita se declare inadmisibile la denuncia infraccional y demanda civil, indicando que los perjuicios que pudiere haber sufrido la clienta demandante no pudieron haber sido ocasionados por su representada.

Luego de que fueran oídas, se llamó a las partes a **CONCILIACIÓN**, la que no se produjo, recibándose la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, rindiéndose la prueba que consta del acta de la audiencia, la cual, en su momento y de ser necesario y atingente, será consignada.

SECRETARÍA  
07 MAR 2019  
SECRETARIO  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA  
LOCAL DE CURICÓ

SOSO-ITA, 60

A fojas 58, el Sr. Secretario Letrado del Tribunal, certificó que no existen diligencias pendientes.

**CONSIDERANDO:**

**I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que, se ha seguido esta causa a fin de investigar una presunta infracción a la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidos por según consta de fojas 35 y siguientes CONSTRUMART S.A., representada para estos efectos por la jefa de tienda doña EVELYN PAMELA VÍLCHEZ RODRÍGUEZ, cédula de identidad Nro. 18.105.954-0, ambos con domicilio en Calle Freire Nro. 250, comuna de Curicó.

**SEGUNDO:** Que en el comparendo de estilo de fojas 38 y siguientes, como prueba documental, la denunciante y demandante de autos, ratificó los documentos rolantes de fojas 6 a 17 de autos, no rindiendo prueba testimonial.

**TERCERO:** Que en el comparendo de estilo de fojas 38 y siguientes, la denunciada y demandada civil, como prueba documental acompañó los documentos que rolan de fojas 48 a 55 de autos, no rindiendo prueba testimonial.

**CUARTO:** Que, apreciados los antecedentes que obran en autos y los hechos conforme a las reglas de la sana crítica, no resulta posible al Tribunal establecer algún hecho que pueda llegar a ser constitutivo de alguna infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, lo anterior dado que la denunciante de autos, debiendo, no ha aportado prueba suficiente que permita probar sus dichos, y considerando la prueba allegada por la denunciada, en especial el documento acompañado a fojas 49, el que muestra claramente que lo comprado por la actora fue una cubierta 120 cm blanco, por un valor de \$50.000, compra que fue anulada, y proceso por el cual la denunciada emitió la nota de crédito rolante a fojas 50, y procedió a realizar la anulación de la misma según consta de fojas 51, la que fue procesada exitosamente por Transbank según consta de fojas 52 con fecha 05 de diciembre de 2017, razón por la que a juicio de esta Sentenciadora, la conducta de la denunciada de autos, ha sido del todo diligente, por lo que no es posible establecer algún tipo de responsabilidad infraccional por parte de la denunciada de autos.

**QUINTO:** Que, conforme a lo concluido en la motivación precedente, procede que este Tribunal, apreciando los antecedentes en la forma contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, deseche la querrela infraccional, sin costas, por haber tenido motivos plausibles para accionar.

### III. EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.

**SEXTO:** Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de **CONSTRUMART S.A.**, representada para estos efectos por la jefa de tienda doña **EVELYN PAMELA VÍLCHEZ RODRÍGUEZ**, cédula de identidad Nro. **18.105.954-0**, ambos con domicilio en Calle Freire Nro. 250, comuna de Curicó, no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra.

#### TENIENDO PRESENTE:

Lo que disponen los artículos 1, 3, 19, 20, 21, 23, 24, 26 y 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; artículos 346 N° 3, y 358 del Código de Procedimiento Civil; artículos 14 y 23 de la Ley 18.287 y Ley 15.231; y demás normas aplicables.

#### SE DECLARA:

##### I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la denuncia de lo principal de **fojas 1 y siguientes**, interpuesta en contra de **CONSTRUMART S.A.**, representada para estos efectos por la jefa de tienda doña **EVELYN PAMELA VÍLCHEZ RODRÍGUEZ**, cédula de identidad Nro. **18.105.954-0**, ambos con domicilio en Calle Freire Nro. 250, comuna de Curicó.

##### II.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.

Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de fojas 1 y siguientes en contra de **CONSTRUMART S.A.**, representada para estos efectos por la jefa de tienda doña **EVELYN PAMELA VÍLCHEZ RODRÍGUEZ**, cédula de identidad Nro. **18.105.954-0**, ambos con domicilio en Calle Freire Nro. 250, comuna de Curicó; por las motivaciones expresadas en el considerando **SEXTO** de la presente sentencia.

Regístrese, Notifíquese, Remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

Dictada Por **Doña Encarnación Avalos Cuenca**, Juez Letrada Titular

Autoriza **Don Julio Andrés Bravo Cortes-Monroy**, Secretario Letrado Titular.

  
