

COPIA
NOTIFICADO
EN EXHIBENTE

Fojas cuarenta y siete (47)

PUERTO MONTT, cinco de noviembre del año dos mil dieciocho.

Vistos:

A fojas 1 comparece **MARCELA DEL CARMEN PAREDES LEYTON**, Peluquera, domiciliada en 18 de Septiembre N° 255 Purrunque, e interpone querrela infraccional en contra del proveedor **TIENDA RIPLEY** de Puerto Montt, ignora rut, representado por su gerente general, 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, ignora nombre, profesión u oficio, ambos domiciliados en Urmeneta N° 595 Mall paseo de Mar Puerto Montt, fundado en lo siguiente:

El día 10 de enero de 2018, realizó un prepago de su cuenta en la tienda RIPLEY, por el valor de **\$686.110** y saldo total de estado de cuenta de ese mes era de **\$76.900** aproximadamente. Desde el 20 de ese mes, me llamaban de call center por una morosidad existente en mi cuenta de aproximadamente de \$ 54.000, sin entender manifesté un error en esa información por lo que acudí a la tienda en dos oportunidades. Primero fue el día 31 de Enero del 2018, por no aparecer el prepago realizado el día 10 de Enero 2018, en mi cuenta Ripley, de un valor de \$ 686.110.

El día 8 de Febrero 2018, al solicitar un crédito en banco estado de Puerto Varas, me percate que estaba en pantalla de DICOM lo que me sorprendió, y deduje que podría ser el problema de Ripley. Por lo que fui a tienda de Mall Costanera para aclarar dicha situación, en dicho lugar me confirmaron que efectivamente estaba en Boletín Comercial debido a su error no solucionado, siendo derivada al otro mall (**para** que me solucionaran tal problema, que era, sacarme de inmediato, de pantalla Dicom, porque según ellos, allá se habían hecho los pagos), finalmente ahí me confirmaron del error, porque no aparecía mi prepago de cuotas de \$686.110. **El derecho:** Al tenor de los hechos descritos se configuran las siguientes infracciones a los artículos 3 letra b, e y artículo 23 de la Ley 19.496.

En la misma calidad en que comparece, interpone demanda de indemnización de perjuicio en contra de **TIENDA RIPLEY**, de acuerdo a de lo dispuesto en los artículos 3º e), 50 a), b) y c) de la Ley 19.496, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y de derecho expuestas en lo principal esta presentación y que, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, doy íntegra y expresamente reproducidos en este primer otrosí. Tal como se acreditará en la presente causa, la infracción cometida por la denunciada y demandada me ha ocasionado los siguientes perjuicios:

Daño Material: Este daño se encuentra representado por los gastos que he debido incurrir y, por todo aquello que he dejado de percibir a consecuencia de los hechos denunciados, los que consisten en:

-No haber podido optar a crédito de consumo en banco estado y falabella (crédito cotizado de \$ 4.000.000)

-Pasajes a Puerto Montt y día laboral no trabajado, dos días aproximadamente \$ 60.000

- Pasajes colectivos y bus \$ 7.000

La suma de dinero por la cual demando este concepto es:
\$5.000.000

Daño Moral Este daño se encuentra representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que me ha ocasionado la conducta de la empresa denunciada y demandada, amén de su atención descortés e indiferente en resolver conforme a ley la situación expuesta en esta presentación, por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor me asisten.

La suma de dinero por la cual demando este concepto es
\$300.000.

A fojas 4 y siguientes, rola copia de recibos de pagos de fecha 10/01/2018.

A fojas 5 y 6 rolan constancias de requerimiento de fojas 5.

A fojas 7, rola respuesta de RIPLEY al SERNAC, formulario de tramitación ante el SERNAC.

A fojas 12, rola escrito donde se hace parte el SERNAC.

A fojas 19, rola formulario de tramitación en el SERNAC.

A fojas 26 y siguientes, comparece el abogado **Jaime Javier Barría Gallegos**, contestando la denuncia y demanda civil, alegando la ausencia de infracción a la Ley 19.496 de acuerdo a lo expuesto por el actor en su libelo. Es efectivo, tal como señala la denunciante y demandante civil, que con fecha 10 de enero del año en curso realizó el prepago total del producto denominado Súper Avance realizando un pago por un monto de \$686.110.- y adicionalmente realizó un abono por un monto de \$76.900.-, sin embargo, quedo una diferencia por rebajar por concepto de prepago de \$9.495.- monto que fue reversado por mi representada el 1 de febrero del año 2018.

Asimismo, y según requerimiento del Sernac, con fecha 21 de enero del año en curso, se procedió a realizar un ajuste por un monto de \$58.811.- por concepto de prepago erróneamente cursado, verificándose el día 13 de febrero de 2018, la regularización en el Boletín Comercial.

Lo anterior determina SS. que al momento de la presentación de la denuncia y demanda civil no existía ninguna infracción a la ley del consumidor, ya que el error administrativo cometido por mi representada fue debidamente subsanado a la brevedad posible, entre el reclamo de la cliente y la solución definitiva del asunto sólo transcurrieron 10 días hábiles. Así las cosas SS., después de tres meses desde la solución otorgada a la cliente, el 15 de mayo del año en curso interpuso la presente denuncia y demanda civil en la que pretende que Ripley sea condenada al pago de \$6.000.000. Resultando a lo menos curiosa la cifra demandada, en razón del desglose señalado en la demanda, ya que existe

una diferencia entre lo pedido y lo indicado en el cuerpo del escrito de \$1.633.000.- que desconocemos a que corresponde.

En el asunto de autos no existe infracción alguna a la ley del Consumidor, la situación simplemente corresponde a un error en el proceso de datos al haber ingresado de forma tardía el pago, cuestión que en caso alguno implica algún perjuicio para el denunciante.

Debemos recordar en este sentido además, que el art. 23 inciso 1º señala: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, **actuando con negligencia, causa menoscabo** al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio", es decir, dicha norma exige una actuación negligente por parte del proveedor para que se le tenga por responsable y que se cause menoscabo al consumidor, cuestión que en los hechos no ha ocurrido y para el caso que SS. Determine que sí ha concurrido, de manera alguna son equiparables a los \$6.000.000.- pretendidos por la actora.

Alega la improcedencia de los daños demandados.

No resultando infracción alguna a la Ley del Consumidor, consecuentemente, resulta improcedente reparar daño alguno, pues éste no existió, o a lo menos no existe ni existió perjuicio alguno imputable a mi parte que la obligue a pagar indemnización a la denunciante o demandante civil. Cabe señalar que la indemnización de perjuicios sólo puede ser establecida a partir de un incumplimiento verificado de manera precisa y concreta respecto de un determinado deber contractual o extracontractual.

Se demandan \$5.000.000.- de pesos por concepto de daño material, correspondiendo \$4.000.0000.- a un supuesto crédito cotizado en el Banco Estado y Falabella, no vislumbrando esta parte como dicha cifra puede formar parte del daño material, ¿la contraria no pretendía pagar el crédito que solicitaría?, no se explica cuál es el daño, aclarando que una mera expectativa no es indemnizable y menos lo es la posibilidad de solicitar un crédito y no pagarlo.

En la especie, se demandan \$300.000.- por concepto de daño moral, en circunstancias que como se señaló, a la demandante de autos no se ocasiono daño alguno imputable a mi parte, por lo que no existe la obligación legal de indemnizarlos, siendo además el monto demandado un enriquecimiento injusto. Respecto de este ítem, y a pesar de mi parte niega tener la obligación de indemnizarlo, es necesario señalar que la demandada no es clara en precisar los motivos por el cual demanda dicha suma, al solo argumentar livianamente que le ha generado molestias y sufrimientos físico y/o psíquicos, sin acompañar antecedente alguno que respalde estos dichos, cuestión que deberá ser probada.

SS. sí el error administrativo, que por lo demás ya fue subsanado, podría haber causado alguna complicación o preocupación a doña Marcela Paredes Leyton, éste en ningún caso es equiparable a la

suma de \$300.000.- ya que fue un error administrativo que fue subsanado en 10 días hábiles.

Sin perjuicio, para el improbable caso de una condena, no sólo la contraria deberá acreditar los daños alegados, así como sus montos, sino que en todo caso, se solicita a SS., que cualquier multa y/o indemnización que se fije por SS., sea regulada en el mínimo.

Finalmente solicita tener por contestada la querrela y demanda civil, de estos autos, rechazarlas en todas sus partes, o bien, en subsidio se sirva rebajar la multa e indemnizaciones reclamadas en forma considerable en base a todos los argumentos referidos precedentemente.

A fojas 36, rola consulta por rut en que la actora aparece sin morosidades.

A fojas 42, se lleva a efecto comparendo de estilo, con la asistencia de **MARCELA DEL CARMEN PAREDES LEYTON**, por la parte actora, Abogado **Bias González Ferhrmann**, por el SERNAC, quien se hace parte, y por la parte denunciada, **RIPLEY**, representada por el abogado **Ignacio Andrés González Fernández**.

La parte actora ratifica su denuncia y demanda civil con costas. La parte denunciada contesta por escrito, a lo cual se provee: A lo principal, por contestada denuncia y demanda civil. Primer Otrosí: Por acompañado documentos. Segundo Otrosí, Téngase presente. La parte del SERNAC, presenta escrito, al cual se provee: A lo principal, Téngase como parte. Primer y Segundo Otrosí, Téngase Presente. Asimismo, presenta escrito, al cual se provee: Téngase Presente.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce.

Se recibe la causa a prueba y se fijan como hechos a probar:

1.- Hechos que configuran el ilícito infraccional. 2.- Perjuicios causados a la actora.

Prueba de la parte actora: Ratifica la prueba ya rendida.

Prueba de parte de SERNAC:

Documental:

Reclamo R2018J2020881, ingresado por la consumidora a SERNAC, respuesta del proveedor y cierre del reclamo.

Prueba de parte de la denunciada:

Ratifica los documentos acompañados y la minuta de contestación.

A fojas46 vuelta, autos para fallo.

CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA PARTE INFRAACCIONAL.

PRIMERO: A fojas 1 comparece **MARCELA DEL CARMEN PAREDES LEYTON** e interpone querrela infraccional en contra del proveedor **TIENDA RIPLEY** de Puerto Montt, fundado en que el día 10 de Enero de 2018, realizó un prepago de su cuenta en la tienda RIPLEY, por el valor de **\$686.110** y saldo total de estado de cuenta de ese mes era de \$76.900 aproximadamente. Desde el 20 de ese mes, la llamaban de call center por una morosidad existente en su cuenta de aproximadamente de \$54.000, por lo que acudió a la tienda en dos

oportunidades. Primero fue el día 31 de enero del 2018, por no aparecer el prepago realizado el día 10 de enero 2018, en su cuenta Ripley, de un valor de \$686.110 y el día 8 de febrero 2018. Ese día fue a solicitar un crédito en Banco Estado de Puerto Varas, percatándose que se encontraba en el boletín de morosos de la empresa DICOM, por lo que se dirigió a tienda de Mall Costanera para aclarar dicha situación, confirmándose el hecho, el que tenía como causa un error del proveedor. Posteriormente, la enviaron al Mall Paseo del Mar, donde la sacarían me de inmediato, de pantalla Dicom, y se confirmó el error al no aparecer el prepago de cuotas de \$686.110. **El derecho:** Al tenor de los hechos descritos se configuran las siguientes infracciones a los artículos 3 letra b, e y artículo 23 de la Ley 19.496.

A fojas 26 y siguientes, comparece el abogado **Jaime Javier Barría Gallegos**, contestando la denuncia, alegando la ausencia de infracción a la Ley 19.496 de acuerdo a lo expuesto por el actor en su libelo. Efectivamente y tal como señala la denunciante y demandante civil, con fecha 10 de enero del año en curso realizó el prepago total del producto denominado Súper Avance realizando un pago por un monto de \$686.110.- y adicionalmente realizó un abono por un monto de \$76.900, sin embargo, quedo una diferencia por rebajar por concepto de prepago de \$9.495.- monto que fue reversado por mi representada el 1 de febrero del año 2018. Asimismo, y según requerimiento del Sernac, con fecha 21 de enero del año en curso, se procedió a realizar un ajuste por un monto de \$58.811.- por concepto de prepago erróneamente cursado, verificándose el día 13 de febrero de 2018, la regularización en el Boletín Comercial.

Lo anterior determina SS. que al momento de la presentación de la denuncia y demanda civil no existía ninguna infracción a la ley del consumidor, ya que el error administrativo cometido por mi representada fue debidamente subsanado a la brevedad posible, entre el reclamo de la clienta y la solución definitiva del asunto sólo transcurrieron 10 días hábiles.

Así las cosas SS., después de tres meses desde la solución otorgada a la cliente, el 15 de mayo del año en curso interpuso la presente denuncia y demanda civil en la que pretende que Ripley sea condenada al pago de \$6.000.000, resultando a lo menos curiosa la cifra demandada, en razón del desglose señalado en la demanda, ya que existe una diferencia entre lo pedido y lo indicado en el cuerpo del escrito de \$1.633.000.- que desconocemos a que corresponde.

En el asunto de autos no existe infracción alguna a la ley del Consumidor, la situación simplemente corresponde a un error en el proceso de datos al haber ingresado de forma tardía el pago, cuestión que en caso alguno implica algún perjuicio para el denunciante.

Debemos recordar en este sentido además, que el art. 23 inciso 1º señala: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, **actuando con negligencia, causa menoscabo** al consumidor debido a

fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio", es decir, dicha norma exige una actuación negligente por parte del proveedor para que se le tenga por responsable y que se cause menoscabo al consumidor, cuestión que en los hechos no ha ocurrido y para el caso que SS. determiné que si ha concurrido, de manera alguna son equiparables a los \$6.000.000.- pretendidos por la actora.

SEGUNDO: Son hechos de la causa que **CARMEN PAREDES LEYTON**, el días 10 de enero del 2018, realizó un prepago total del producto denominado Super Avance por el monto de \$686.110 y adicionalmente realizó un abono de \$76.900, quedando una diferencia por rebajar por concepto de prepago de \$9.495, siendo incluida en el boletín comercial de morosos DICOM. El día 13 de febrero habría sido regularizada la situación ante el boletín comercial.

La Litis se centra en determinar sí efectivamente hubo infracción a los derechos del consumidor en los términos de la Ley 19.496, por parte del proveedor, **RIPLEY STORE SPA**, al no haber registrado inmediatamente el pago total del Super Avance y abono adicional realizado por la consumidora, lo que significaba el pago total de su deuda, lo que habría motivado el envío de sus antecedentes al boletín comercial, causando con ello menoscabo a la actora atribuible a la negligencia del proveedor.

TERCERO: Que, por los antecedentes que obran en autos y la relación dinámica de los hechos, el tribunal ha llegado a la convicción, en base a la valoración de la prueba y los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica que el proveedor, **RIPLEY STORE SPA**, debido a su negligencia, incurrió en un error al no registrar el pago oportuno del total del Super Avance y abono adicional realizado por la consumidora con fecha 10/01/2018, enviando sus antecedentes al boletín comercial de morosos, causando con ello menoscabo a la actora atribuible a la negligencia del proveedor. Lo anterior constituye infracción al artículo 23 inciso primero de la ley 19.496, por lo que la querrela infraccional será acogida.

CUARTO: Que, se ha llegado a dicha conclusión del análisis de la prueba rendida, especialmente de las copias de recibo de pago de fojas 4, donde consta que la consumidora efectúa los pagos respectivos el día 10 de enero de 2018, lo que constituye el pago oportuno de su deuda, siendo requerida posteriormente de pago por el proveedor, por una deuda inexistente, por lo que efectúa un reclamo, como se desprende de constancias de requerimientos de fojas 5 y 6 de fecha 31 de enero y 8 de febrero, ambos de 2018, por prepago no ingresado. Posterior a ello, efectúa un reclamo formal al SERNAC como se desprende de documento de fojas 19, el que le es contestado por el representante del proveedor Enrique Ricardo Espinoza Villalobos, Gerente de Canales Negocio Financiero de Tarjeta Ripley Car S.A., de acuerdo a documento de fojas 7, en que se reconoce el error en que incurrió el proveedor al ingresar el

prepago, el que habría motivado su ingreso al boletín comercial de morosos, regularizando la situación el 13 de febrero de 2018.

Siendo así las cosas, el error en que incurrió el proveedor constituye una negligencia inexcusable en sus gestiones administrativas que clasificaron al consumidor como cliente moroso, siendo enviado dichos antecedentes a un registro público de morosos, registro que define la conducta comercial de una persona y que los entes o gestores comerciales utilizan de ordinario para determinar el riesgo comercial del cliente, por lo que necesariamente debe concluirse que dicho error ha causado un perjuicio al proveedor, encuadrándose la conducta en la figura infraccional del artículo 23 inciso 1 de la Ley 19496.

EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL.

QUINTO: A fojas 1 comparece **MARCELA DEL CARMEN PAREDES LEYTON** he interpone demanda de indemnización de perjuicio en contra de **TIENDA RIPLEY**, de acuerdo a de lo dispuesto en los artículos 3º e), 50 a), b) y c) de la Ley 19.496, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y de derecho expuestas en lo principal esta presentación y que, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, doy íntegra y expresamente reproducidos en este primer otrosí.

La actora demanda como daño material la suma de \$5.000.00, que estaría constituido por no haber podido optar a crédito de consumo en Banco Estado y Falabella de \$ 4.000.000; \$ 7.000 por pasajes de colectivo y bus a Puerto Montt; \$ 60.000 por dos días laborales no trabajado, y; la suma de \$300.000, por daño moral que estaría representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que me ha ocasionado la conducta de la empresa denunciada y demandada, amén de su atención descortés e indiferente en resolver conforme a ley la situación expuesta en esta presentación, por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor me asisten.

A fojas 26 y siguientes, comparece el abogado **Jaime Javier Barría Gallegos**, contestando la demanda civil, solicitando su rechazo, fundado, por no existir infracción alguna a la Ley del Consumidor, por lo que consecuentemente, resulta improcedente reparar daño alguno, pues éste no existió, o a lo menos no existe ni existió perjuicio alguno imputable a mi parte que la obligue a pagar indemnización a la denunciante o demandante civil.

Se demandan \$5.000.000.- de pesos por concepto de daño material, correspondiendo \$4.000.000.- a un supuesto crédito cotizado en el Banco Estado y Falabella, no vislumbrando esta parte como dicha cifra puede formar parte del daño material, ¿la contraria no pretendía pagar el crédito que solicitaría?, no se explica cuál es el daño, aclarando que una mera expectativa no es indemnizable y menos lo es la posibilidad de solicitar un crédito y no pagarlo.

En la especie, se demandan \$300.000.- por concepto de daño moral, en circunstancias que como se señaló, a la demandante de autos

no se ocasiono daño alguno imputable a mi parte, por lo que no existe la obligación legal de indemnizarlos, siendo además el monto demandado un enriquecimiento injusto. Respecto de este ítem, y a pesar de mi parte niega tener la obligación de indemnizarlo, es necesario señalar que la demandada no es clara en precisar los motivos por el cual demanda dicha suma, al solo argumentar livianamente que le ha generado molestias y sufrimientos físico y/o psíquicos, sin acompañar antecedente alguno que respalde estos dichos, cuestión que deberá ser probada.

SEXTO: Que, según se ha considerado en la parte infraccional, el Tribunal ha arribado al convencimiento de que la parte denunciada, ha infringido la norma de la ley 19.496, en su artículo 23 citado, al tratar la parte infraccional. Asimismo, que durante la etapa procesal respectiva se ha acreditado suficientemente la existencia de los daños, y el vínculo causal entre la infracción y el daño, y las calidades de sujetos pasivo y activo de la acción, por lo que se acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la demandada en los términos que se señalarán.

No se acogerá los montos demandados bajo concepto de daño material por no haberse acreditado con firme a derecho.

En cuanto al **DAÑO MORAL**, cabe señalar que la doctrina estima que este tipo de indemnización busca una reparación integral de quién ha sufrido el daño, por lo que se toman en cuenta aspectos como la magnitud del dolor sufrido, frustración, impotencia, rabia, sentimiento de injusticia, descontento, facultades económicas del ofensor, entre otros. Dentro de la magnitud del dolor, se debe tener en cuenta que el proveedor, al no haber registrado el pago en forma inmediata y haber enviado la morosidad de la deuda al Boletín Comercial, le impidió a la consumidora su desarrollo íntegro dentro del ámbito comercial y vida diaria, por lo menos durante un periodo en forma efectiva, como asimismo, se le expuso públicamente como una persona de conducta comercial impropia. Lo anterior se ve aún más apremiante debido a la falta de certeza de las razones que llevaron a esto, como asimismo al tiempo durante el cual se mantuvo a la actora en **DICOM**. Asimismo, el daño se ve reflejado en las gestiones realizadas por la consumidora tendiente a regularizar su situación, la que la llevó a efectuar dos requerimientos ante el proveedor y una ante SERNAC. Es por lo anterior, que el perjuicio se fijará prudencialmente en la suma de \$300.000. ✕

No se darán lugar a las costas, por no haber sido completamente vencido el querellado y demandado civil.

Y visto, además lo prescrito en los artículos 1, 3, 7, 8, 10, 13 y 17 de la ley 18.287, 1, 3 letra e), 23 de la ley 19.496, y las facultades que me confiere la ley 15.231,

SE DECLARA:

PRIMERO: Que, ha lugar a la querrela infraccional de fojas 1, y se condena a **RIPLEY STORE SPA**, representado por **ALEXIS SANHUEZA**, a una multa de **15 UTM** por infracción al artículo 23 de la ley 19.496, sancionada en el artículo 24 del mismo cuerpo legal.

Si no pagare la multa en el plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación de la sentencia, sufrirá por vía de sustitución y apremio, una noche de reclusión por cada quinto de unidad tributaria mensual, con un máximo de quince noches.

SEGUNDO: Que, se hace lugar a la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 1 y se condena a **RIPLEY STORE SPA**, representado por **ALEXIS SANHUEZA**, a pagar a la actora **MARCELA DEL CARMEN PAREDES LEYTON** o a quien sus derechos represente, por concepto de daño moral, la suma de **\$300.000**, la que se reajustarán de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, incrementada, además, con los intereses corrientes para operaciones reajustables, todo desde la fecha de notificación de esta sentencia hasta el día efectivo del pago.

No se otorgara los montos solicitados como daño material por no haberse acreditado conforme a derecho.

TERCERO: Que, no se condena en costas a la denunciada y demandada civil por haber sido completamente vencida.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Rol N° 4.615-2018.

Pronunciada por **ALEJANDRO IBAÑEZ CONTRERAS**, Juez.
Autoriza **MARILÚ SCHLEEF VIGUERA**, secretaria. Primer Juzgado de
Policía Local de Puerto Montt.

