

Arica, a dieciocho de octubre de dos mil dieciocho.

Vistos:

A fs. 21 a 23 vta. rola la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 deducida por Maryorie Betzabet Aguayo Sandoval, R.U.N. N° 17.843.216-8, docente, domiciliada en Wenceslao Vargas N° 3767, de Arica; en contra de Kentucky Foods Chile Ltda., R.U.T. N° 79.682.100-0, representada legalmente para estos efectos por doña Elizabeth Rojas Sandoval, ignora profesión u oficio, ambos domiciliado en avenida Diego portales N° 640, departamento 1025, de Arica y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y RUT ignora del mismo domicilio de su representada, por incurrir en infracción a la Ley N° 19.496, sobre protección de los derecho de los consumidores. Funda la denuncia en cuanto a los hechos en que, con fecha 26 de mayo de 2018, compró en la sucursal de la denunciada Kentucky Fried Chicken (en adelante, KFC) a las 18:19 horas y al pagar la cajera operó la máquina para realizar el pago de los productos comprados por un monto de \$23.970.-, utilizando como medio de pago la tarjeta CMR Falabella y que deslizó por la máquina, pero, que en ningún momento solicitó su clave de la tarjeta y ante esta situación la persona que la atendió le consultó por otro medio de pago y pagó con su tarjeta Cencosud y dicha compra correspondió a la boleta N° 0000001584 en la que figura el monto antes mencionado y que corresponde al efectuado con la tarjeta Cencosud N° ****8043 en la que figura un pago en tres cuotas de \$7.990.- cada una. Señala la denunciante que, sin embargo, al llegar a su hogar ese mismo día y en la app de Falabella se le notificó el cobro de la transacción realizada en KFC, cobro que decía que esperaba la aprobación por el hecho de haberla deslizado y no haber ingresado la clave. Días después, el 1 de junio revisó la misma app en que aparecía el cobro realizado y en ese momento llamó a Falabella en que le informaron que los únicos con facultad para anular el cobro era KFC y al concurrir al local de la denunciada le informaron que ese día no trabajaba la persona que podría realizar esa operación y luego al ir en dos oportunidades más le fue informado lo mismo. Refiere que el día 2 de junio encontró a la persona encargada, pero, se encontraba ocupada y le solicitó le dejara una fotocopia de la boleta de atención y comprobante de CMR que muestra el doble cobro efectuado y dejó las fotocopias solicitadas e identificadas con su nombre, rut y número teléfono y quedaron de comunicarse con ella, pero, el día 11 de junio no se contactaron con ella y recurrió al Sernac para dejar el reclamo por el doble cobro y nula respuesta de KFC, rolado bajo el N° Caso R2018O2250890 y la empresa denunciada respondió con fecha 13 de junio de 2018, señalando: "Se acogió el reclamo y gestionó con nuestro departamento de tesorería la devolución correspondiente según los datos enviados por el cliente, también se le pidió las

disculpas correspondientes.". Sin embargo, refiere que el día 25 de junio llegaron a su mail estados de cuenta de ambas tarjetas correspondientes al mes de junio (facturado el 25 de mayo al 25 de junio) y en ambas figuran el cobro del consumo en KFC. Dado lo anterior, señala que al no poder ir presencialmente a la denunciada, el día 27 de junio se contactó vía telefónica con el número de atención al consumidor y relató la situación del reclamo, la respuesta de KFC y que aún no se concretaba ya que el cobro aparecía en ambos estados de cuenta y se realizó el reclamo por el incumplimiento de la mediación rolado bajo el N° R2018M2288402. Refiere que concurrió a Sernac el día 18 de julio para consultar pasos a seguir y en vista a la falta de respuesta por KFC realizó un nuevo reclamo por incumplimiento de la respuesta de KFC de 13 de junio de 2018. Señala que nuevamente recibió un correo de respuesta de reclamo R2018M2288402 y que informó: "...se acogió el reclamo y se verificó la devolución exitosamente, también se le pide disculpas por el retraso del mismo" y nuevamente se encuentra el cobro en la segunda cuota de ambas tarjetas que fue pagada con fecha 5 de agosto de 2018. Finalmente, refiere que con fecha 13 de agosto a través de correo electrónico Sernac le informó el cierre del caso que indica que KFC no respondió a su reclamo N° 2018O2329973, ingresado con fecha 18 de julio de 2018. En cuanto al derecho, refiere que la conducta de la denunciada constituye una abierta infracción a los artículos 3° letras b) y e), 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496 y que, en la especie, la empresa denunciada reconoció el hecho de haber realizado dos veces el mismo cobro por la compra de un mismo producto y los reconoció en dos oportunidades y acogió el reclamo interpuesto en Sernac, sin embargo, a la fecha no ha efectuado la devolución del dinero a que se comprometieron. Pide, en definitiva, condenar a la infractora al máximo de multa establecida en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los derechos de los consumidores, con costas. Dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de en contra de Kentucky Foods Chile Ltda., R.U.T. N° 79.682.100-0, representada legalmente para estos efectos por doña Elizabeth Rojas Sandoval, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en avenida Diego Portales N° 640, local 1025, de Arica, y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y RUT ignora del mismo domicilio de su representada, por incurrir en infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derecho de los Consumidores y funda la demanda en los mismos argumentos de la denuncia infraccional las que da por reproducidos por el principio de economía procesal y señala que los hechos narrados en la denuncia infraccional le han causado perjuicios por los que demanda, específicamente, por: 1.- Daño Emergente: Demanda por la suma de \$38.392.-, constituido por : a.- Monto cobrado por consumo de un producto con

intereses cobrados por la suma de \$25.392.-, b.- gastos en locomoción colectiva por los traslados realizados a KFC y Sernac por la suma de \$10.000.- y c.- Impresiones y fotocopias de los documentos pertinentes por la suma de \$3.000.- y, 2.- Daño Moral: Demanda por la suma de \$300.000.-, configurados por la rabia y la frustración provocados por la impotencia de saber que la empresa reconoció la situación por la que fue afectada, pero aun así no han respondido por el pago y el trato no adecuado que le dieron y entrega de información errónea en relación a la devolución que se encontraba verificada, en y no le solicitaron en ningún momento un número de cuenta para realizar la devolución, ni informaron por medio alguno la veracidad de su aseveración y generar ciertos niveles de angustia pues debía realizar los pagos en cuotas y gastos extras no contemplados. En cuanto al Derecho, funda la demanda en lo dispuesto por la letra e) del artículo 3 de la Ley N° 19.496. Solicita se acoja la demanda y, en definitiva, condenar a la demandada a pagarle la suma de \$338.392.-, ó la suma que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas.*

A fs. 24 rola la resolución del Tribunal que citó al representante legal de la denunciada y/o jefe de local a prestar declaración indagatoria y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 25 rola la notificación personal de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 21 y siguientes y su proveído de fs. 24 a Kentucky Foods Chile Ltda., por intermedio de su representante legal Elizabeth Rojas Salinas, según atestado del Receptor del Tribunal.

A fs. 26 a 27 vta. rola escrito del Servicio Nacional del Consumidor por el que se hace parte en esta causa.

A fs. 29 rolan las declaraciones de la representante de la denunciada.

A fs. 39 a 41 vta. rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 43 rola la resolución autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando

En cuanto al fondo del asunto:

Primero: Que, a fs. 29 rolan las declaraciones de la representante de la denunciada Elizabeth Milagros Rojas Salinas, quien expone que es la gerente del local con domicilio en la avenida Diego Portales N° 640, local N° 1025, de Arica y refiere que la denuncia no es efectiva, no recuerda el día de la fiscalización ni la hora porque no estaba presente, pero, puede señalar que efectivamente la denunciante se acercó a la tienda, no sabe qué mes, pero, sí que fue este año y realizó una compra, desconoce de qué productos, pero, pagó un total de \$23.970.- con tarjeta CMR, lo que pudo leer en su denuncia y que la denunciante al deslizar la tarjeta se hizo una auto reversa y no se le pidió la contraseña y al ver que supuestamente no

se emitió o salió el Boucher se le preguntó si tenía otro medio de pago y señaló que tenía la tarjeta Cencosud, hizo efectiva su compra y pagó en tres cuotas de \$7.990.- cada una.

Segundo: Que, a fs. 39 a 41 vta. rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante de Maryorie Betzabet Aguayo Sandoval, la asistencia de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, asistido por la abogada Yasna Zepeda Lay y el Egresado de Derecho Rodrigo Andrés Astorga Jiménez y la asistencia de la parte denunciada y demandada civil de Kentucky Foods Chile Ltda., asistida por la gerente y administradora Elizabeth Milagros Rojas Salinas.

La parte denunciante y demandante civil de Maryorie Betzabet Aguayo Sandoval ratificó sus acciones, con costas.

La parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor ratificó la presentación de fs. 26 a 27 vta. por la que se hizo parte en esta causa y solicitó se tenga como parte integrante del comparendo.

La parte denunciada y demandada civil de KFC contestó la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios por escrito. Solicitó el rechazo de la denuncia infraccional, con costas fundado en las siguientes consideraciones: 1.- La actora alega que su parte incurrió en infracciones a los artículos 3 letras b) y e), 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496 y al efecto de los hechos que la actora relata en ninguna parte hace referencia a la falta de información indicada en el artículo 3 letra b). A mayor abundamiento, tal como consta de los mismos hechos relatados y aportados al proceso las partes acordaron un precio determinado, previamente conocido por la denunciante que aprobó y le permitió recibir el producto comprado, respecto del cual además y en forma previa tuvo la oportunidad de informarse adecuadamente para luego consumirlo porque en parte alguna de su relato indica que no lo consumió ni mucho menos que la información que estimó para adquirirlo adolecía de errores. En cuanto a la letra e) del artículo 3 señala que no es efectivo el hecho de haberse efectuado o producido un incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor porque en efecto la consumidora recibió los productos adquiridos a su entera satisfacción y menciona que por la naturaleza de los productos de los servicios que provee KFC, como restaurant, es decir, el expendio de alimentos productos que son consumidos, por regla general, en el acto de su adquisición, los que fueron otorgados a la actora, quien los recibió, de manera que mal puede haber incumplimiento de las obligaciones del proveedor, que en este caso, es KFC y en consecuencia, menos puede existir un daño a la actora por tal motivo, porque ella recibió a su entera satisfacción el producto que consumió. Señala, a este respecto, que KFC entrega alimentos a sus clientes, contra pago de una contraprestación en dinero, que el cliente

previamente conoce y consiente en pagar, voluntariamente, lo que ocurrió en este caso, por lo tanto, consumidor como proveedor, han dado cumplimiento a la obligación necesaria para llevar a cabo el servicio que en este caso se otorgó a la demandante, lo que por lo demás, se llevó a cabo de forma exitosa y satisfaciendo la necesidad que en ese momento tenía la consumidora, por lo que mal puede establecerse que haya infracción conforme a la norma citada ni mucho menos se ha configurado la misma. 2.- En cuanto al artículo 12 de la citada ley, expone que KFC como proveedor de los bienes adquiridos por la actora, respetó a cabalidad los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se ofreció la entrega de los bienes a la consumidora y se entregaron bienes contra pago de tal servicio, mediante primero, el intento de pago con la tarjeta CMR el cual no arrojó resultado positivo, en el mismo acto de la transacción y con el fin de otorgar el servicio requerido por la consumidora, se procedió a requerir otro medio de pago, el que en definitiva sí le permitió efectuar la transacción. Con lo anterior, señala queda de manifiesto que KFC conforme lo impone el artículo 12 respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales ha ofrecido sus bienes de consumo, los que fueron entregados a la consumidora, quien los recibió a su entera satisfacción y esto último se desprende del hecho que la actora, como se ha señalado, en ninguna parte de su demanda ha hecho referencia a que no recibió los productos que pretendió adquirir o que los mismos hayan estado incompletos. Hace presente que, una cosa es el servicio al que se encuentra obligado en este caso KFC como proveedor y otra es la forma en que se realiza el pago, por parte del consumidor, para el otorgamiento del producto del que se trate y en este sentido, habiéndose realizado el pago mediante una tarjeta de crédito, la obligación de pago que tiene la consumidora con el respectivo emitir de la tarjeta, lo que es sin perjuicio del pago, que obviamente, debe ser realizado una sola vez. En relación a éste último punto, señala que la actora indica en su relación de hechos que no hubo constancia de haberse efectuado la transacción con la primera tarjeta CMR y ella estuvo en pleno conocimiento de ello, lo que reconoce, por lo demás, indicando y ofreciendo otro medio de pago, en este caso, la tarjeta Cencosud que sí le permitió, mediante el respectivo comprobante de pago otorgado por el sistema de tarjetas de crédito, que se efectuara el negocio y KFC cumpliera con la obligación contraída de otorgar el producto y la consumidora recibiera los productos adquiridos sin más dilación. 3.- La actora también menciona como norma supuestamente infraccionada el artículo 23 de la Ley N° 19.496, y este respecto señala que la infracción invocada es inexistente cuando no hay fallas, deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida de los bienes que adquirió la actora el día de la compra de los productos ofrecidos por KFC, ello porque la consumidora

no ha puesto en ninguna parte de la denuncia que le ha motivado a interponer la denuncia alguna de las falencias indicadas por la referida norma, ni mucho menor, los constata con los antecedentes que ha aportado al proceso, por lo que no se ha configurado la referida infracción. Finalmente, señala que la actora invoca el artículo 24 y a ese respecto, dado todo lo mencionado precedentemente, el hecho que no se ha producido ni configurado ni existen las infracciones que ha invocado la actora, es improcedente, en consecuencia, aplicar la multa a que hace referencia este artículo. Solicita en definitiva rechazar la denuncia, con costas. Contestó la demanda civil de indemnización de perjuicios y expone: 1.- La actora interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios, fundada en los mismos hechos de la denuncia infraccional, alegando daño material por la suma de \$38.392.-, cantidad que estima por el monto facturado, con intereses incluidos por haberse pagado cuotas de comercio conforme a las condiciones que ella misma pactó con el proveedor de la tarjeta y conforme al contrato que la misma suscribió con el emisor de sus tarjetas, dado que reconoce en su presentación y consta de los documentos que ha aportado a los autos el monto de los productos consumidos lo pagó en tres cuotas, gastos de locomoción y fotocopias. En relación al daño material, tal como consta de los antecedentes acompañados existió un error en el cobro de los bienes, lo que, sin embargo, entiende que no es de responsabilidad de KFC dado que es un hecho reconocido por la actora que al utilizar el medio de pago "Tarjeta CMR" del mismo no quedó constancia y en consecuencia se entendió por ambas partes, que no se pudo efectuar el pago, lo que motivó finalizar la transacción mediante la tarjeta "Cencosud". Claramente así, señala que se desprende que la demandada nunca tuvo la intención de provocar un menoscabo económico a la actora a través de un doble cobro, aunque no obstante ello, reconoce sí que hay responsabilidad en el hecho de la demora en regularizar la situación de los cobros que arrojan los estados de cuenta de la actora por los pagos efectuados, lo que en consecuencia KFC viene en allanarse al daño material que invoca la actora y desde ya solicita otorgar un plazo no inferior a cinco días para consignar el valor de \$38.392.- que ha requerido la actora en la cuenta corriente del tribunal. 2.- En cuanto al daño moral invocado por la suma de \$300.000.-, refiere que nuestra jurisprudencia, en términos generales, ha establecido que el mismo se produce cuando producto de un actuar doloso o con infracción de ley se ha producido daño o menoscabo a quien alega su existencia. Conforme a lo anterior, señala que no existe infracción a las normas de la Ley N° 19.496 por lo que mal puede existir un menoscabo a la actora más aún cuando se otorgan los productos adquiridos, cumpliendo KFC a cabalidad con las obligaciones que como proveedor le corresponderían para con la actora, no pudiendo serle imputable el hecho del doble cobro, ya que para su contabilidad,

la transacción con la tarjeta CMR de la actora no se reflejó en forma inmediata, y ello es así, porque no fue emitido el comprobante de la transacción respectiva, tal como indica la actora en la relación de sus hechos y además el pago fue realizado efectivamente con otra tarjeta distinta, Cencosud, lo que sí generó el comprobante respectivo. Refiere que tal como lo indica la actora, se requirió a KFC revisar el doble cobro, dejando copia de sus datos con la persona encargada de ello en el local, por lo que se remitieron los antecedentes al departamento encargado de tales asuntos, los que fueron revisados, intentándose dar solución al problema, el que por motivos contables no pudieron ser resueltos en la forma que se requería, generándose retrasos en su ejecución, y de ello da cuenta la respuesta dada a Sernac en junio de 2018, documentos que ha sido aportado por la misma actora, el que demuestra por lo demás el interés y disposición e intentar solucionar el problema provocado por CMR a la actora, lo que incluso se intentó solucionar luego de llegar la citación a las audiencias de autos frente a lo cual la actora se mostró renuente y sin ninguna disposición. Solicita, en definitiva, tener por reconocido el monto reclamado por daño material alegado por la actora y rechazar el monto exigido por la actora a título de indemnización por daño moral, por cuanto, tal como se ha mencionado previamente, no hay mala fe en el actuar de KFC al momento de efectuar el cobro por los bienes adquiridos, tampoco existe infracción a las normas de la ley N° 19.496 de acuerdo con lo relatado por la actora.

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo, y se recibió la causa a prueba, fijándose como puntos de ella, los siguientes: "1.- Efectividad de los hechos denunciados y 2.- Monto y naturaleza de los daños."

Cuarto: Que, la parte denunciante y demandante civil de Maryorie Betzabet Aguayo Sandoval rindió la testimonial de Mauricio Alejandro padilla retamales quien a fs. 39 a 40 expone al punto N° 1 de prueba que los hechos denunciados son efectivos y le constan porque estaba en compañía de la denunciante cuando ocurrieron el día 26 de mayo de 2018, concurrieron al mall y, específicamente, a la empresa KFC, pidieron varias cosas por un valor aproximado de \$25.000.-, valor que pagó con la tarjeta CMR Falabella y cuando pasó la tarjeta quedó por confirmarse la compra y nunca le solicitó la clave y la cajera le preguntó si tenía otro medio de pago y pagó con otra tarjeta que era Cencosud, cuyo monto pagó en tres cuotas de \$7.000.- cada una, aproximadamente. Luego de retirarse del lugar, Maryorie recibió en su teléfono y en la aplicación de Falabella un mensaje que indicaba que había un pago pendiente por confirmar en KFC y pensaron que nunca se iba a hacer efectivo porque nunca puso la clave y a los días nuevamente el teléfono de la denunciante recibió otro mensaje que indicaba que el cobro con la tarjeta Falabella se había hecho efectivo y llamó a Falabella para anular la primera compra y le informaron que no podía hacerse nada y que sólo KFC podía anular

esa venta. Refiere que a los días de lo sucedido, concurren a KFC y preguntaron por su gerente y le manifestaron que ella no se encontraba o no trabajaba ese día y luego de unos días la gerente estaba, pero, no podía atender a la denunciante y pasó el tiempo y le dijeron que se comunicarían con ella, pero, eso no ocurrió y sabe que la denunciante tuvo que pagar las dos cuotas de ambas tarjetas e hizo la denuncia en Sernac y la respuesta de la empresa denunciada fue que reconocían el doble cobro y pagarían una de las compras, pero, los cobros volvieron a salir en el estado de cuentas de ambas tarjetas y hubo una segunda respuesta de la empresa manifestando que ya habían pagado, pero, eso nunca ocurrió y tuvo que pagar las dos segundas cuotas y llegó la tercera. Al punto de prueba N° 2 expone que efectivamente hubo daños psicológicos para Maryorie ya que ella sufre de depresión al saber que ella debía pagar las dos tarjetas y nunca se hizo efectivo nada, frustración sin contar lo que tuvo que pagar en pasajes y fotocopias de documentos que le pidió la empresa. Refiere que estima el valor de la locomoción gastada en \$10.000.-, fotocopias \$3.000.- más el total de la compra por \$25.000.-, lo que hace un total de \$38.000.- aproximadamente y sin contar los daños psicológicos por \$300.000.- y señala que todo le consta porque vio sufrir a la denunciante y porque se encontraba con ella y se sentía impotente por no poder hacer nada por ella. La testimonial de Johanna Paola retamales Riega, quien al punto N° 1 expone que los hechos denunciados son efectivos y le consta porque la denunciante le comentó que había tenido un problema con KFC que consumieron en la tienda con su hijo Mauricio Padilla por un valor de \$25.000.- y que al pasar la tarjeta para pagar la empleada de la tienda le dijo que no le pasaba la tarjeta CMR Falabella y si tenía otro medio de pago y ella pasó su tarjeta Paris e ingresó recién su clave y pudo pagar en tres cuotas de \$8.000.- cada una y que con la tarjeta anterior no le solicitaron la clave. Luego y, estando en su casa, la denunciante recibió un mensaje en su teléfono de la aplicación de Falabella informándole un cobro de KFC y sabe que al día siguiente la denunciante se dirigió a Falabella y le dijeron que debía dirigirse en forma directa a KFC y que sólo KFC podía efectuar el descuento en su tarjeta y se dirigió a la empresa le dijeron que la gerente no se encontraba y luego concurre nuevamente a KFC y le solicitaron la fotocopia de Paris para ver el cobro, el Boucher del estado de cuenta de Falabella y que ella acompañó a la denunciante y el joven le dijo que no podía atenderla porque estaba ocupada y que se comunicaría con ellas, pero, nunca tuvieron una respuesta y la denunciante decidió ir al Sernac, al cabo de unos días recibió respuesta cuando ya se había pagado una cuota, KFC informó que acogían la demanda pero, ya se había cancelado todo, pero, nunca pidieron el número de r.u.t. ni una cuenta ni un dato de Maryorie y actualmente todas las cuotas están pagadas. Al punto N° 2 refiere que hubo daños y le constan porque Maryorie vive

en su casa y pudo observar que ella se angustiaba porque debía pagar doble cuota y que la persona se planifica para cada gasto y esto era un pago extra, y que la pudo ver en estado depresivo, no podía dormir en la noche ya que no estaba trabajando, la vio preocupada y eso afectaba su salud, más los gastos que tuvo que incurrir para ir a Sernac y KFC y fotocopias, más las tres cuotas que tuvo que pagar, todo lo que estima en \$54.000.- y el daño moral por las molestias lo calcula en \$300.000.-

Quinto: Que, la parte denunciante y demandante civil de Maryorie Betzabet Aguayo Sandoval acompañó copia de boleta de compra N° 0000001584 emitida por KFC de fecha 26 de mayo de 2018 que rola a fs.1, comprobante de venta emitido por CMR Falabella de fecha 1 de junio de 2018 que rola a fs. 2, reclamo N° R2018O2250890 de fecha 11 de junio de 2018 que rola a fs. 3, copia respuesta del proveedor a Sernac a Reclamo N° 2018O2250890 del mes de junio de 2018 que rola a fs. 4, copia de estado de cuenta de tarjeta Cencosud de fecha 20 de junio de 2018 que rola a fs. 5 y 6, copia de estado de cuenta de tarjeta CMR Falabella de fecha 24 de junio de 2018 que rola a fs. 7 y 8, reclamo N° R2018M2288402 de fecha 22 de junio de 2018 que rola a fs. 9, reclamo N° R2018O2329973 de fecha 27 de junio de 2018 que rola a fs. 10, copia de estado de cuenta de tarjeta Cencosud de fecha 19 de julio de 2018 que rola a fs. 11 y 12, copia de estado de cuenta de tarjeta CMR Falabella de fecha 24 de julio de 2018 que rola a fs. 13 y 14, copia de la respuesta del proveedor a Sernac de reclamo N° R2018M2288402 del mes de julio de 2018 que rola a fs. 15, copia de carta que informa a consumidor que no hubo respuesta a Reclamo N° R2018O2329973 interpuesto en Sernac de fecha 13 de agosto de 2018 que rola a fs. 16, copia de estado de cuenta de tarjeta Cencosud de fecha 22 de agosto de 2018 que rola a fs. 17 y 18 y copia de estado de cuenta de tarjeta CMR Falabella de fecha 24 de agosto de 2018 que rola a fs. 19 y 20 y correo electrónico de fecha 28 de agosto de 2018 dirigido por la encargada de marketing de KFC a Andrea Galleguillos, encargada de contabilidad de KFC, que consulta doble cobro realizado a la denunciante y que rola a fs. 38.

Sexto: Que, la parte denunciada y demandada civil de KFC no rindió pruebas.

Séptimo: Que son hechos no controvertidos que:

1.- Que, el día 26 de mayo de 2018, alrededor de las 18:19 horas, doña Maryorie Betzabet Aguayo Sandoval compró productos de comida rápida en la sucursal de Kentucky Fried Chicken ubicada en avenida Diego Portales N° 640, local 1025, de Arica, por un valor de \$23.970.-.

2.- Que, para realizar el pago empleó su tarjeta de crédito "CMR Falabella Visa" N° 627180*****1407 para efectuar su pago, el que no fue concretado al momento de su compra al deslizar su tarjeta por la máquina y no le fue solicitada su clave y que el pago fue realizado con otra tarjeta de crédito de la misma denunciante

"Cencosud Mastercard" N° xxx-xxx-xxx-8043, pago que se hizo en tres cuotas de comercio por \$7.990.- cada una.

3.- Que, el valor de los productos fue cobrado en ambas tarjetas de crédito de la denunciante, cuyas cuotas de comercio aparecen en los respectivos estados de cuentas de las tarjetas de crédito.

4.- Que, la denunciada reconoció el doble cobro y acogió el reclamo efectuado por la denunciante y no se ha efectuado su devolución a la denunciante.

Octavo: Que, del mérito de la prueba rendida por la denunciante, especialmente, la documental consistente acompañó copia de boleta de compra N° 0000001584 emitida por KFC de fecha 26 de mayo de 2018 que rola a fs.1, comprobante de venta emitido por CMR Falabella de fecha 1 de junio de 2018 que rola a fs. 2, reclamo N° R2018O2250890 de fecha 11 de junio de 2018 que rola a fs. 3, copia respuesta del proveedor a Sernac a Reclamo N° 2018O2250890 del mes de junio de 2018 que rola a fs. 4, copia de estado de cuenta de tarjeta Cencosud de fecha 20 de junio de 2018 que rola a fs. 5 y 6, copia de estado de cuenta de tarjeta CMR Falabella de fecha 24 de junio de 2018 que rola a fs. 7 y 8, reclamo N° R2018M2288402 de fecha 22 de junio de 2018 que rola a fs. 9, reclamo N° R2018O2329973 de fecha 27 de junio de 2018 que rola a fs. 10, copia de estado de cuenta de tarjeta Cencosud de fecha 19 de julio de 2018 que rola a fs. 11 y 12, copia de estado de cuenta de tarjeta CMR Falabella de fecha 24 de julio de 2018 que rola a fs. 13 y 14, copia de la respuesta del proveedor a Sernac de reclamo N° R2018M2288402 del mes de julio de 2018 que rola a fs. 15, copia de carta que informa a consumidor que no hubo respuesta a Reclamo N° R2018O2329973 interpuesto en Sernac de fecha 13 de agosto de 2018 que rola a fs. 16, copia de estado de cuenta de tarjeta Cencosud de fecha 22 de agosto de 2018 que rola a fs. 17 y 18 y copia de estado de cuenta de tarjeta CMR Falabella de fecha 24 de agosto de 2018 que rola a fs. 19 y 20 y correo electrónico de fecha 28 de agosto de 2018 dirigido por la encargada de marketing de KFC a Andrea Galleguillos, encargada de contabilidad de KFC, que consulta doble cobro realizado a la denunciante y que rola a fs. 38, todos apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora adquirió la plena convicción que KFC no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales convino con Maryorie Betzabet Aguayo Sandoval los servicios de comida rápida proporcionados a ésta en su local ubicado en la avenida Diego Portales N° 640, de Arica, al efectuar doble cobro de los productos vendidos y no obstante haber reconocido y comprometido a efectuar la devolución del doble cobro efectuado a la denunciante, no lo hizo, prestando de esta forma a la denunciante un servicio actuando con negligencia que causó menoscabo a aquella debido a las fallas en la calidad del servicio encargado de recibir el pago de la contraprestación de la denunciante al no

emplear la debida diligencia y cuidado en la recepción, confirmación y/o anulación de un pago con la primera tarjeta de crédito que operó la denunciante, esto es, la tarjeta de crédito CMR Falabella Visa N° 627180*****1407, el día 26 de mayo de 2018, infringiendo así los artículos 12 y 23 en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección a los Consumidores, razón por la que se acogerá la denuncia infraccional deducida a fs. 21 a 23 vta. deducida por Maryorie Betzabet Aguayo Sandoval y por Sernac 26 a 27 vta. en contra de Kentucky Foods Chile Ltda. y, se sancionará a ésta última.

Noveno: Que, habiéndose establecido que KFC cometió infracciones, corresponde emitir pronunciamiento respecto de la procedencia de la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 21 a 23 vta. por Maryorie Betzabet Aguayo Sandoval y por Sernac 26 a 27 vta. en contra de Kentucky Foods Chile Ltda. y se acogerá la demanda civil intentada, sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar a la actora civil la suma de \$23.970.- que corresponde al valor efectivamente cobrado y pagado en tres cuotas de comercio de \$7.990.- cada una en su tarjeta de crédito CMR Falabella Visa y que representa el doble cobro de la prestación de comida rápida proporcionada por la demandada civil y pagada al momento de la compra con la tarjeta Cencosud de la actora. Del mismo modo, se condena a la demandada civil a pagar a la actora civil la suma de \$100.000.- por concepto de daño moral sufrido por ésta exclusivamente por la preocupación que ésta padeció al ver el doble cobro que cargaba en sus dos tarjetas de crédito y el haber tenido que pagar algo que no correspondía, lo que produce a cualquier persona desazón, molestias y aflicción, lo que se concluye de la sola lectura de los comprobantes de venta emitidos por KFC consistente en boleta de compra N° 0000001584 emitida por KFC de fecha 26 de mayo de 2018 que rola a fs.1 y comprobante de venta emitido por CMR Falabella de fecha 1 de junio de 2018 que rola a fs. 2 y las copias de estados de cuenta de tarjeta Cencosud de fecha 20 de junio de 2018 que rola a fs. 5 y 6, copia de estado de cuenta de tarjeta CMR Falabella de fecha 24 de junio de 2018 que rola a fs. 7 y 8, copia de estado de cuenta de tarjeta Cencosud de fecha 19 de julio de 2018 que rola a fs. 11 y 12, copia de estado de cuenta de tarjeta CMR Falabella de fecha 24 de julio de 2018 que rola a fs. 13 y 14, copia de estado de cuenta de tarjeta Cencosud de fecha 22 de agosto de 2018 que rola a fs. 17 y 18 y copia de estado de cuenta de tarjeta CMR Falabella de fecha 24 de agosto de 2018 que rola a fs. 19 y 20, agravada por la circunstancia de haberse faltado a la verdad, o, al menos, haberse informado manera inexacta en su respuesta a reclamo de la actora en Sernac indicando que la devolución del doble cobro se había efectuado de manera exitosa en el mes de julio de 2018, lo que nunca ocurrió ni verificó de modo algún o ni tampoco fue acreditado con prueba alguna por la demandada civil,

produciéndose un enriquecimiento para la demandada y, aflicciones abonadas por la testimonial rendida por la demandante consistente en las declaraciones de Mauricio Alejandro Padilla Retamales de fs. 39 a 40 y de Johanna Paola Retamales Riega de fs. 40 a 41.

Décimo: Que, la prueba no analizada en nada altera lo resuelto precedentemente.

Decimoprimer: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 12, 23, 24 y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 21 a 23 vta. deducida por Maryorie Betzabet Aguayo Sandoval y por Sernac 26 a 27 vta. en contra de Kentucky Foods Chile Ltda.

2.- Se condena a Kentucky Foods Chile Ltda. o KFC, del giro servicios de comida rápida, R.U.T. N° 79.682.100-0, representado por la gerente de local Elizabeth Milagros Rojas Salinas, 35 años, chilena, soltera, cédula de identidad N° 15.663.597-9, ambos domiciliados en avenida Diego Portales N° 640, local 1025, de Arica; a una multa de CINCO INGRESOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido al consumidor un bien y actuar en la venta de un bien o prestación de un servicio, con negligencia que causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias del respectivo, infringiendo el artículo 12 y 23 en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496 que establece normas de protección a los derechos del consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal por TREINTA DIAS de Reclusión Nocturna.

En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios

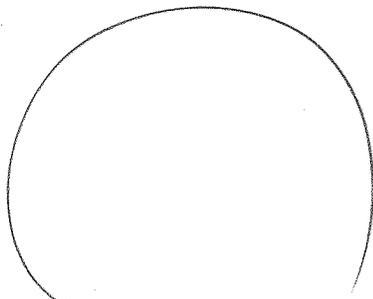
3.- Se acoge la acción civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 21 a 23 vta. deducida por Maryorie Betzabet Aguayo Sandoval en contra de Kentucky Foods Chile Ltda., sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar al actor civil la suma única y total de \$123.970.-, suma en la que se regulan prudencialmente los perjuicios sufridos por la actora civil. Dicha suma deberá

pagarse reajustada en la misma variación que haya experimentado el Índice de Precios del Consumidor entre la fecha de la infracción y la fecha real y efectiva del pago, según liquidación que deberá practicar el Señor Secretario Abogado del Tribunal.

4.- Se condena en costa a la denunciada y demandada civil de Kentucky Foods Chile Ltda. por estimarse que no tuvo motivos plausibles para litigar.

Rol N° 1247LQ/2018

Anótese, Notifíquese, Infórmese y Archívese en su oportunidad.



Sentencia pronunciada por doña Coralí Aravena León, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.

