

JUZGADO POLICIA LOCAL
VALLENAR

RECEPCION CORRESPONDENCIA	
FECHA 25 ABR 2019	INGRESO 159

OFICIO. : N° 913

MAT. : Envía copia autorizada sentencia
causa Rol N° 4.918-2018.

Vallenar, 09 de abril de 2019.-

DE: JUZGADO POLICIA LOCAL DE VALLENAR

A : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
ATACAMA N° 898, COPIAPÓ

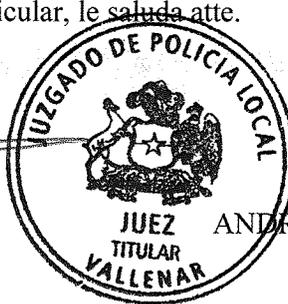
En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, cumpla con enviar copia autorizada de sentencia de fecha 29 de noviembre de 2018, en causa Rol n° 4.918-2018.

Adjunto la mencionada copia autorizada y certificado de ejecutoria.

Sin otro particular, le saluda atte.



PAMELA PÉREZ CAVIERES
SECRETARIA ABOGADA



ANDRÉS FRANCO YÁÑEZ
JUEZ TITULAR

DISTRIBUCION:

- La indicada
- C.c. archivo.-

AFY/PPC/ppc.

Vallenar, diez de diciembre de dos mil dieciocho.

Vistos:

A fojas 9 de estos autos compareció doña Juana Victoria Iribarren Ávalos, trabajadora social, cédula de identidad N° 17.038.141-6, domiciliada en calle Martín González N° 2294, Población General Baquedano, ciudad de Vallenar, formulando una denuncia por presunta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de la empresa ABC-DIN, representada legalmente por don Marcelo Guerrero, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Arturo Prat N° 1175, ciudad de Vallenar, lo anterior fundando en que con fecha 5 de noviembre de 2017 realizó la compra de una lavadora Mademsa Evolucion de 17 KG, con despacho a domicilio, pagando por ello la suma de \$194.980, con tarjeta de crédito MasterCard del Banco Santander a 6 cuotas, indicando que la fecha de despacho era el 10 de noviembre, pero transcurrieron semanas y ello nunca ocurrió, por lo que hizo los reclamos respectivos en la tienda de la empresa, donde sólo le decían que tenía que esperar, agregando que después de varias semanas de insistir con la entrega del producto, optó por cancelar la compra, llamando al callcenter, donde le explicaron que tenía que hacer la liberación de la boleta primero, para luego realizar la nota de crédito, y en ese momento la tienda hacía devolución del dinero directamente a la tarjeta de crédito. Indicó que llamó con posterioridad, siendo informada que no había nada en sus datos, y que siguiera insistiendo, lo que hizo por varias semanas sin obtener respuesta positiva. Agregó que en diciembre fue a la tienda de la empresa, donde habló con un joven, el cual envió un correo electrónico para gestionar la liberación de la boleta, quien le informó que volviera la próxima semana, lo que hizo, pero no había respuesta nuevamente. Agregó que con fecha 9 de enero habló nuevamente con un joven, explicándole el problema, quien la derivó con su superior, y este último gestionó por teléfono la liberación de la boleta, enviando correo electrónico de igual forma, no logrando la liberación de la boleta, lo que de igual forma ocurrió el día 17 de enero, y con fecha 22 de enero se dirigió nuevamente a la tienda de la empresa denunciada, ya que tenía cuotas sin pagar del producto, donde una persona le realiza la nota de crédito electrónica, y que supuestamente en una semana se realizaría la devolución del dinero. Agregó con fecha 17 de enero hizo el reclamo ante el Sernac, obteniendo respuesta con fecha 12 de febrero. Señaló que en los meses de marzo y abril continuó insistiendo, siendo informada por el jefe de ventas de la empresa que hubo un error en el sistema, y que el trámite de la nota de crédito nunca se efectuó.

Por lo anterior solicitó que se condenara la empresa denunciada por infracción a los Art.3 letra e), Art.12 y 23 de la Ley 19.496, al máximo de las multas que la misma ley prevé por incurrir en la infracción especificada.

En el primer otrosí de su escrito de postulación, la actora y de manera conjunta, interpuso en contra de la misma empresa una demanda civil de indemnización de



CERTIFICO QUE ESTA COPIA FOTOSTATICA
ES IDENTICA AL ORIGINAL QUE HE TENIDO
LA VISTA.

9-12-2018
VALLENAR,.....

42
01/12/18
J. A.

ar, diez de diciembre de dos mil dieciocho.

Vistos:

A fojas 9 de estos autos compareció doña Juana Victoria Iribarren Ávalos, abogada social, cédula de identidad N° 17.038.141-6, domiciliada en calle Martín Gálvez N° 2294, Población General Baquedano, ciudad de Vallenar, formulando una denuncia por presunta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de la empresa ABC-DIN, representada legalmente por don Marcelo Guerrero, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Arturo Prat N° 15, ciudad de Vallenar, lo anterior fundando en que con fecha 5 de noviembre de 2017 realizó la compra de una lavadora Mademsa Evolucion de 17 KG, con despacho a domicilio, pagando por ello la suma de \$194.980, con tarjeta de crédito MasterCard del Banco Santander a 6 cuotas, indicando que la fecha de despacho era el 10 de noviembre, pero no transcurrieron semanas y ello nunca ocurrió, por lo que hizo los reclamos respectivos en la tienda de la empresa, donde sólo le decían que tenía que esperar, agregando que después de varias semanas de insistir con la entrega del producto, optó por cancelar la compra, llamando al callcenter, donde le explicaron que tenía que hacer la liberación de la boleta primero, para luego realizar la nota de crédito, y en ese momento la tienda hacía la devolución del dinero directamente a la tarjeta de crédito. Indicó que llamó con posterioridad, siendo informada que no había nada en sus datos, y que siguiera insistiendo, lo que hizo por varias semanas sin obtener respuesta positiva. Agregó que en diciembre fue a la tienda de la empresa, donde habló con un joven, el cual envió un correo electrónico para gestionar la liberación de la boleta, quien le informó que volviera la próxima semana, lo que hizo, pero no había respuesta nuevamente. Agregó que con fecha 9 de enero habló nuevamente con un joven, explicándole el problema, quien la derivó con su superior, y este último gestionó por teléfono la liberación de la boleta, enviando correo electrónico de igual forma, no logrando la liberación de la boleta, lo que de igual forma ocurrió el día 17 de enero, y con fecha 22 de enero se dirigió nuevamente a la tienda de la empresa denunciada, ya que tenía cuotas sin pagar del producto, donde una persona le realiza la nota de crédito electrónica, y que supuestamente en una semana se realizaría la devolución del dinero. Agregó con fecha 17 de enero hizo el reclamo ante el Sernac, obteniendo respuesta con fecha 12 de febrero. Señaló que en los meses de marzo y abril continuó insistiendo, siendo informada por el jefe de ventas de la empresa que hubo un error en el sistema, y que el trámite de la nota de crédito nunca se efectuó.

Por lo anterior solicitó que se condenara la empresa denunciada por infracción a los Art.3 letra e), Art.12 y 23 de la Ley 19.496, al máximo de las multas que la misma ley prevé por incurrir en la infracción especificada.

En el primer otrosí de su escrito de postulación, la actora y de manera conjunta, interpuso en contra de la misma empresa una demanda civil de indemnización de



CERTIFICO QUE ESTA COPIA FOTOSTATICA
ES IDENTICA AL ORIGINAL QUE HE TENIDO
A LA VISTA.

P-4-WIP
VALLENAR,
SECRETARIA

perjuicios, fundando su acción en los mismos hechos descritos en la denuncia infraccional como normas legales infringidas, razón por la cual solicitó al tribunal que se condene a la demandada al pago de los perjuicios materiales y morales causados por la suma total de 494.980, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 15 rola notificación personal realizada al representante de la empresa ABC-DIN en la ciudad de Vallenar.

A fojas 16 rola escrito por el cual el abogado, don Sebastián Matías Mardones Zúñiga asume el patrocinio y poder de la empresa ABC-DIN, acredita personería y delega poder en el habilitado de derecho, don Fernando Cortés López.

A fojas 30 rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, llevado a efecto con la asistencia de ambas partes, oportunidad en la cual la denunciante y demandante ratificó la denuncia como la demanda interpuesta, mientras que la parte denunciada y demandada, representada por el habilitado de derecho, don Fernando Cortés López, previo traslado, contestó por escrito tanto la denuncia como la demanda de perjuicios, solicitando el rechazo de ambas con costas, señalando respecto de la primera que la empresa no habría infringido norma alguna de la Ley 19.496, al haber cumplido con la solicitud de la consumidora en orden a anular la compra, indicando no poder hacerse responsable de las gestiones de un tercero en la relación comercial, como sería el Banco Santander, y tampoco puede exigir a este última regularizar la situación crediticia de la consumidora. Señaló que la compra fue anulada con fecha 10 de mayo de 2018, por lo que no existiría ninguna relación de consumo, y además de ello, la Ley 19.496 contiene una normativa especial, lo que por definición se debe analizar y aplicar de manera especial, y en ese sentido, las infracciones a dicha ley están claramente establecidas y descritas, pero en el caso particular no se exige la devolución del precio pagado, ni se denuncia la negativa a vender un producto u otra situación amparada por el citado cuerpo legal, y por aplicación de los principios de legalidad y tipicidad, el tribunal se encontraría impedido de interpretar las normas de la Ley 19.496 por vía analógica, por lo que no obstante la pretensión de la denunciante en relación al supuesto incumplimiento, lo anterior no obedece a un acto imputable a la empresa, por lo que no existiría infracción a ninguna norma legal, y en consecuencia la empresa no estaría legitimada para ser destinataria de la denuncia, ni la denunciante tendría legitimación para formularla, ni menos para ser demandada de perjuicios.

En lo que respecta a la acción de perjuicios, dio por reproducidos los fundamentos dados en relación a la contestación de la denuncia, agregando que la acción destinada a perseguir una presunta infracción a la Ley 19496, no existiría, ni ha existido incumplimiento legal ni contractual, de modo que la acción de perjuicios no puede prosperar si no hay vulneración de tales normas. En subsidio de lo anterior, y en el caso que se determine la existencia infracción a la Ley 19.496, la carga de la prueba sería de la



CERTIFICO QUE ESTA COPIA FOTOSTATICA
ES IDENTICA AL ORIGINAL QUE HE TENIDO
A LA VISTA.

VALLENAR, P-4-18
SECRETARIA *[Signature]*

2

actora, en cuanto a probar la existencia del daño, su naturaleza, monto y relación de causalidad. Señaló que la acción indemnizatoria debe ser desestimada, debido a que no se configura la necesaria responsabilidad contravencional, al haber sido deducida la demanda en el marco del procedimiento por presunta infracción a la Ley 19.496, puesto que la empresa no ha incurrido en infracción alguna al citado cuerpo legal, y la ausencia de responsabilidad infraccional conlleva a que no se configure el requisito de la culpa, necesario para hacer efectiva la responsabilidad civil. En cuanto a los daños en sí, señaló, previa citas jurisprudenciales y doctrinales, que no todo daño es resarcible, sino únicamente aquel que posee relevancia jurídica, y por tanto es capaz de generar la obligación de indemnizar, y para ello se requiere la concurrencia de varios requisitos, en particular un acto culposo o doloso, que el daño sea cierto, real y efectivo, que exista relación directa entre el daño indemnizable y la actuación que genera responsabilidad, que el daño no haya sido indemnizado, y que posea una magnitud suficiente, y en este sentido, en el escrito de demanda no se determina con precisión el daño, no hay precisión en cuanto al método de cálculo o la manera como se arriba al monto reclamado, solo se exige el pago de \$494.980, controvirtiendo la existencia de todos y cada uno de los supuestos perjuicios demandados, el monto reclamado y su naturaleza, siendo de carga de la actora probarlo. En relación al daño moral, necesariamente debe ser probado, tal como lo ha dejado claro la Excelentísima Corte Suprema en sus fallos, siendo en consecuencia de carga de la actora acreditar el daño moral, sin perjuicio de controvertirlo en cuanto a su existencia, naturaleza y monto.

Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo, por lo que cada parte hizo valer sus medios de prueba, lo que se tradujo únicamente en prueba documental.

A fojas 32 rola resolución del tribunal ordenando oficiar al Banco Santander Chile para que informara si la empresa denunciada dio orden de anulación de compra.

A fojas 41 se citó a las partes a oír sentencia.

Considerando:

1. Que resulta un hecho reconocido o aceptado por las partes la circunstancia de que la denunciante, con fecha con fecha 5 de noviembre de 2017, realizó una compra en la página web de la empresa ABC-DIN, en particular de una lavadora evoluzione 17 SXG, por la suma de \$179.990, más el pago de los costos de envío por la suma de \$14.990, pagando un total de \$194.980, lo que se hizo mediante el uso de tarjeta de crédito MasterCard del Banco Santander, lo que determina la celebración de un contrato de compraventa de bienes, y en general un acto jurídico que quedaría bajo el alero o ámbito de aplicación de la Ley 19.496, lo que determinaría la aplicación de las normas contenidas en el referido cuerpo legal, al tratarse de una relación de consumo.

2. Que como consecuencia de lo señalado precedentemente, la controversia en estos autos consiste en determinar si la empresa denunciada efectivamente incurrió en infracción a la Ley 19.496, en el sentido no haber cumplido con sus obligaciones derivadas de la



CERTIFICO QUE ESTA COPIA FOTOSTATICA
ES IDENTICA AL ORIGINAL QUE HE TENIDO
A LA VISTA.

9-4-18

SECRETARIA

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Heli", written over a horizontal line.

relación de consumo desarrollada, en particular la de devolución del dinero pagado por la compra de la lavadora, debido al no envío del bien adquirido por la denunciante, y si lo anterior obedeció a una actuación negligente y poco acuciosa de parte de la citada empresa, como también resulta controvertido si a consecuencia de la o las infracciones cometidas habría la actora experimentado daños o perjuicios en su persona como su patrimonio como la procedencia de los rubros indemnizatorios reclamados.

3. Que durante el curso del presente procedimiento se rindieron en autos los siguientes medios de prueba, a saber: **A)** Copia de boleta electrónica N° 92609552, de fecha 5 de noviembre de 2017, emitida por la empresa Distribuidora de Industrias Nacionales S.A, rolante a fojas 1 y 2, donde consta la compra de una lavadora Evoluzione 17 SXG, por la suma de \$179.990, más el pago de los costos de envío por la suma de \$14.990, pagando un total de \$194.980, indicándose como cliente Juana Iribarren Ávalos, cédula de identidad N° 17.038.141-6; y en la parte del financiamiento se señala tarjeta bancaria; **B)** Copia de cuatro correos electrónicos, de fecha 14 de diciembre de 2017 y 9 de enero de 2018, rolante a fojas 3 a 5, por los cuales se solicita la liberación de la boleta N° 92609552, debido a que cliente desistió de la compra por incumplimiento en los plazos de entrega; **C)** Copia de nota de crédito electrónica N° 61192344, de fecha 22 de enero de 2018, de la empresa Distribuidora de Industrias Nacionales S.A, rolante a fojas 6, donde se indica que cliente Juana Iribarren Ávalos, cédula de identidad N° 17.038.141-6, desiste de compra de lavadora (no conforme con el artículo), lo anterior por la suma de \$194.980; **D)** Copia de carta respuesta de la empresa ABCDIN a reclamo realizado ante el Sernac, de fecha 12 de febrero de 2018, rolante a fojas 7, donde se indica que la cliente decide anular la compra por incumplimiento en el despacho, indicando que se realizó la anulación de la compra con nota de crédito N° 61192344, de fecha 22/01/2018, agregando lamentar lo ocurrido y los problemas que podrían haber ocasionado; **E)** Copia de estado cuenta de tarjeta de crédito MasterCard N° 5484 8010 0090 0907, Banco Santander, titular Juana Iribarren Ávalos, de fecha 23/04/2018, rolante a fojas 8, donde se aprecia en la parte de operaciones, movimiento, compra ABCDIN internet cuota fija, de un monto de \$194.980, monto total a pagar \$222.254, cuota 5 de 6, por la suma de \$37.042, existiendo un saldo anterior por la suma de \$309.216; **F)** Copia de tres pantallazos, rolante de fojas 27 a fojas 29, de la empresa ABCDIN, donde aparece que se ha generado la solicitud de anular la venta con éxito, en relación a compra por internet de fecha 05/11/2017, por la suma de \$194.980; **G)** Copia de estado cuenta de tarjeta de crédito MasterCard N° 5484 8010 0090 0907, Banco Santander, titular Juana Iribarren Ávalos, de fecha 25/06/2018, rolante a fojas 34, donde se aprecia un saldo anterior por la suma de \$309.120, y total a pagar la suma de \$319.123; **H)** Copia de comprobante de pago, otorgado por el Banco Santander a doña Juana Iribarren Ávalos, rolante a fojas 34, donde consta el pago de la suma de \$319.123; **I)** Repuesta de Banco Santander Chile a oficio enviado por el tribunal, causa rol N° 4919-2018, de fecha



CERTIFICADO QUE ESTA COPIA FOTOSTATICAMENTE IDENTIFICA AL ORIGINAL QUE EL TENGO A LA VISTA

P. U. 1P
VALLEDUPAR, SECRETARIA

24 de julio de 2018, rolante a fojas 39, donde se señala que no se ha realizado el abono ya que no se obtuvo respuesta de parte de Transbank.

4. Que de la copia de la boleta electrónica de fojas 1 y 2, documentos que no fuera atacado en cuanto a su contenido, consta y se tiene por acreditado que la denunciante, con fecha 5 de noviembre de 2017, realizó una compra en la empresa ABC-DIN, en particular de una lavadora Evoluzione 17 SXG, por la suma de \$179.990, más el pago de los costos de envío por la suma de \$14.990, pagando un total de \$194.980, lo que hiciera mediante el uso de la tarjeta de crédito MasterCard N° 5484 8010 0090 0907, del Banco Santander, y siendo el costo total del crédito la suma de \$222.254.

5. Que de la copia de los correos electrónicos de fojas 4, la copia de la nota de crédito de fojas 6, la copia de la carta respuesta de fojas 7 y la copia de los pantallazos de fojas 27 a 29, documentos que no fuera atacado en cuanto a su contenido, consta y se tiene por acreditado que la denunciante desistió de la compra de la lavadora debido a que esta nunca llegó a destino, por lo que solicitó a la empresa denunciada la anulación de la venta para hacer devolución del precio recibido por la compra del bien.

6. Que de la copia de los correos electrónicos de fojas 3 a 5, la copia de la nota de crédito de fojas 6, la copia de la carta respuesta de fojas 7, la copia de los pantallazos de fojas 27 a 29, la copia de los estados de cuenta de fojas 8 y 34, la copia del comprobante de pago de fojas 34, y lo informado por el Banco Santander a fojas 39, documentos que no fueron atacados en cuanto a su contenido, consta y se tiene por acreditado que hasta la fecha no aparece reflejada en la tarjeta de crédito de la denunciante la reversa o anulación de la venta por parte de la empresa denunciada, realizando la misma el pago de la suma de \$319.123, en pago de las cuotas insolutas otorgadas para el pago de la lavadora primitivamente adquirida.

7. Que analizadas las pruebas aportada durante el curso del presente juicio, lo anterior en función de dilucidar la controversia infraccional planteada en autos, es posible concluir que efectivamente, con fecha 9 de diciembre de 2017, la denunciante adquirió en la empresa ABC-DIN, una lavadora Evoluzione 17 SXG, sin que el producto le fuera remitido a su domicilio, para luego, con ocasión del incumplimiento de la empresa denunciada, desistir de la compra, sin que hasta la fecha se haya hecho devolución del precio pagado, lo que compelió a la denunciante a hacer pago del crédito obtenido para el pago del citado bien, de lo cual se colige que efectivamente la denunciada no habría dado cumplimiento a su obligación legal como contractual de hacer devolución del precio percibido con ocasión de la compra no cumplida y posteriormente dejada sin efecto, lo que claramente obedeció a una actuación negligente de la empresa en la devolución del precio, y atribuible fallas imputables al actuar de la misma, conducta que de parte de ABC-DIN importa infracción a los Art.12 y 23 de la Ley 19.496, y sin que se haya rendido prueba alguna por parte de la citada empresa en orden a haber dado cumplimiento a dicha

CERTIFICO QUE ESTA COPIA FOTOSTATICA
ES IDENTICA AL ORIGINAL QUE HE TENIDO
LA VISTA.



VALLEDUPAR,

SECRETARIA

47
Cuenta
Dato

obligación, en orden a haber hecho anulación de la venta y realizado la devolución del precio pagado, razón por la cual se acogerá la denuncia formulada a este respecto.

8. Que en relación a las alegaciones realizadas por la empresa denunciada, en el sentido de que existiría falta de legitimación pasiva de su parte, debido a que el problema sería entre la denunciante y el banco emisor de la tarjeta, el tribunal no hará lugar a dicha alegación, particularmente por cuanto hasta la fecha no se ha materializado la devolución del precio pagado por la adquisición del bien, de lo que se colige que la relación contractual persiste entre la ABCDIN y la denunciante, y sin perjuicio de que la devolución del precio pagado, en caso de dejar sin efecto una compra, de igual forma queda comprendido por la Ley 19496, no sólo por la especial relación que se genera entre proveedor (empresa) y consumidor (cliente), sino que se trataría de un retracto realizado por ambas partes, lo que hace aplicables la norma del Art.3 bis de la Ley 19.496, en cuya parte final se consagra la obligación del proveedor de hacer devolución del precio obtenido, lo que sería plenamente aplicable al caso particular, dado que, como se dijo, hasta la fecha lo anterior no ha ocurrido.

9. Que, a su turno, de los elementos probatorios señalados en el considerando tercero, apreciados en conjunto y en función de resolver la controversia civil ventilada en estos autos, permiten a este tribunal llegar a la convicción de que efectivamente como consecuencia de las infracciones incurridas por parte de la empresa demandada a las disposiciones de la Ley 19.496, la actora habría experimentado directamente un detrimento o menoscabo digno de protección jurídica, dicho de otro modo, que a raíz del incumplimiento por parte de la empresa demandada de su obligación de reembolsar el precio pagado por la compra del bien, dicha actuación evidentemente causó un detrimento a la actora, por lo que corresponde determinar en que se habrían traducido los perjuicios causados o la forma en que los mismos se manifestaron, dicho de otro modo, cumpliéndose con los requisitos de la responsabilidad civil alegada, y que en particular sería extracontractual, por el hecho de emanar de la comisión de un hecho ilícito traducido en la conculcación de las normas de la Ley 19.496, se darían los supuestos o requisitos de la misma en lo que respecta, en primer lugar, a la realización de una conducta por parte de un sujeto capaz de ser responsable civilmente, como sería la empresa demandada de estos autos en su condición de persona jurídica; en segundo lugar, antijurídica, traducida en la vulneración de las normas de la Ley 19.496, en particular los Art.12 y 23 del citado cuerpo legal; en tercer lugar, imputable, traducido en la actitud negligente o poco cuidadosa y acuciosa de parte de la empresa demandada en lo que respecta a la devolución del precio pagado con ocasión de la compra de la lavadora, por lo que corresponde determinar la concurrencia de los últimos dos requisitos de la responsabilidad antes referida, es decir, el daño y la relación de causalidad entre la conducta dañosa y los perjuicios experimentados.



CERTIFICO QUE ESTA COPIA FOTOSTATICA
ES IDENTICA AL ORIGINAL QUE HE TENIDO
A LA VISTA.

VALLENAR, P-4-19 *[Signature]*
SECRETARIA

47
C. U. P. H.

10. Que respecto del daño emergente solicitado por la actora, avaluado en la suma de \$194.980, el tribunal accederá al pago de dicho monto, dado que efectivamente se acreditó en función de la copia de la boleta electrónica de fojas 1 y 2, los estados de pago de fojas 8 y 34, el comprobante de pago de fojas 34, y lo informado por el Banco Santander a fojas 39, que la demandante hizo pago de la suma total de \$194.980 del precio por la compra de la lavadora, y la suma de \$319.123 al Banco emisor de la tarjeta por el crédito obtenido para la compra del citado bien, es decir, la demandante dio cumplimiento en su oportunidad a su obligación de hacer pago del precio por el producto adquirido, pero a su turno, la empresa demandada, hasta la fecha, no ha realizado el abono de dicho valor en la tarjeta de crédito de la demandante, en devolución del precio pagado por el bien cuya adquisición fuera dejada sin efecto por ambas partes, lo que permite concluir que la demandada no habría cumplido con su obligación contractual y legal de hacer devolución del precio, todo lo cual determina la existencia de daño emergente efectivamente causado y atribuible directamente al actuar negligente de la empresa demandada, razón por la cual se accederá al pago del monto solicitado.

11. Que en relación a la reparación del daño moral alegado por la demandante, traducido en el tiempo destinado a la ejecución de tramites en horario laboral, sensación de incertidumbre, molestia y estrés por cobros indebidos de la institución bancaria, el tribunal necesariamente debe de considerarlo como un perjuicio que debe ser resarcido, particularmente por cuanto de acuerdo a las nuevas doctrinas que se ventilan sobre la materia postulan la existencia de un daño moral objetivo, entendiéndose por tal la circunstancia que este rubro no se traduce o no necesariamente presenta señales visibles, tales como lágrimas, trastornos mentales, incluso no siendo necesario que la víctima de este tipo de perjuicios tenga conciencia de haber experimentado un daño de esta naturaleza, bastando con que la persona experimente una pérdida efectiva, dejándolo en un estado distinto al que se encontraba antes del hecho, como consecuencia de aquel, y jurídicamente perjudicial, en otras palabras, y siguiendo en este punto al profesor Ramón Domínguez Águila (*Revista de Derecho Universidad de Concepción, ejemplar N° 198, año LXIII, Julio-Diciembre de 1995*), basta con que el sujeto vea modificada de tal manera su vida particular que lo aleje de la situación de paz y armonía que el hombre común y silvestre experimenta diariamente, todo lo cual se justificaría por cuanto el derecho, como rama de las ciencias sociales, debe dispensar una protección integral al ser humano, es decir, no solo circunscrita al plano patrimonial, sino también en el plano físico y psíquico, esto motivado por cuanto el derecho está al servicio de las personas, involucrándose en todas aquellas materias como actividades en las cuales incide la mano del hombre, lo que implica la necesidad de otorgar una protección de sus derechos en toda la dimensión posible, no pudiendo limitarse en manera alguna, todo lo cual encontraría sus sustento en la norma del Art.19 N° 1 de la



CERTIFICO QUE ESTA COPIA FOTOSTATICA
ES IDENTICA AL ORIGINAL QUE HE TENIDO
LA VISTA.

VALLENAR, P- U- P- H. SECRETARIA

Constitución Política de la República de Chile, al cautelar y garantizar el derecho a la integridad física y psíquica de las personas.

12. Que en el caso particular, necesariamente debe concluirse que la actora sufrió daño moral como consecuencia de las infracciones cometidas por la empresa demandada, toda vez que experimentó una alteración en su condición normal de vida, como consecuencia directa del hecho ilícito, lo que se tradujo en el hecho tener que pagar el crédito obtenido para la compra de la lavadora el Banco emisor de la tarjeta de crédito, no obstante que dicho valor debió haber sido abonado a dicha cuenta con ocasión de haberse dejado sin efecto la compra realizada, actitud reticente que se mantuvo inalterable, sin que la demandada diera solución alguna al problema ni menos haya realizado la devolución del dinero pagado, razón por la cual el tribunal debe necesariamente tener por acreditado y efectivamente causado un daño de este tipo.

13. Que el resto de la prueba existente en autos en nada altera las conclusiones a las cuales ha arribado este tribunal.

Y teniendo presente, además, lo dispuesto en los Art.1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 28 de la Ley 18.287; Art.11, 4, 6, 8, 254 del Código de Procedimiento Civil; Art.1, 2, 2 bis, 3, 4, 24, 25, 26, 27, 28, 50, 50, A, 50 B, 50 C, 50 D, 50 G, 58 Bis de la Ley 19.496, se resuelve:

I. Que se acoge la denuncia formulada por doña Juana Victoria Iribarren Ávalos en contra de la empresa ABC-DIN S.A, representada legalmente por don Marcelo Guerrero o quién haga las veces de jefe de sucursal de la empresa en la ciudad de Vallenar en los términos del Art.50 D de la Ley 19.496, y en consecuencia se condena a la citada empresa al pago de una multa equivalente a 5 UTM a la fecha de su pago efectivo, por incurrir en infracción a la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, en particular los Art.12 y 23, al no cumplir con su obligación de hacer devolución del precio pagado.

El no pago de la multa dentro de quinto día de notificada la presente resolución, hará incurrir al infractor en los apremios a que se refiere el artículo 23 de la Ley N° 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

II. Que, de igual forma, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña Juana Victoria Iribarren Ávalos en contra de la empresa ABC-DIN S.A, representada legalmente por don Marcelo Guerrero o quién haga las veces de jefe de sucursal de la empresa en la ciudad de Vallenar en los términos del Art.50 D de la Ley 19.496, y en consecuencia se declara que esta última tiene responsabilidad civil por los daños causados a la persona de la demandante, motivado por las infracciones cometidas a los Art.12 y 23 de la Ley 19.496, condenándose a la empresa demandada al pago de la suma de \$194.980 a título de daño emergente, y la suma de \$200.000 a título de daño moral, cantidades todas ellas que deberán reajustarse de acuerdo a la variación que



CERTIFICO QUE ESTA COPIA FOTOSTATICA
IDENTIFICA AL ORIGINAL QUE HE TENIDO

9-4-19
VALLENAR, SECRETARIA

Alon
2 marzo

5/
Cavieser

experimente el índice de precios al consumidor desde que la presente resolución quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo, devengando, además, los intereses legales en el solo evento de incurrir en mora.

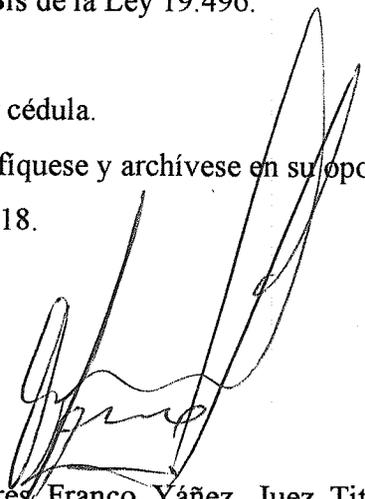
III. Que se condena en costas a la empresa denunciada y demandada por haber sido sustancialmente vencida.

IV. Que una vez firme o ejecutoriada la presente resolución, remítase copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor, en cumplimiento de lo señalado en el Art.58 Bis de la Ley 19.496.

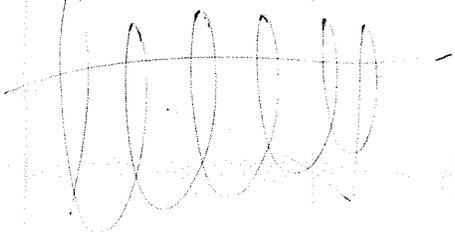
Notifíquese por cédula.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

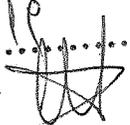
Rol N° 4918-2018.



Dictada por don Andrés Franco Yáñez, Juez Titular del Juzgado de Policía Local de ValLENAR. Autoriza doña Pamela Pérez Cavieser, Secretaria Titular.



CERTIFICO QUE ESTA COPIA FOTOSTATICA
ES IDENTICA AL ORIGINAL QUE HE TENIDO
A LA VISTA.

VALLENAR, P-4-19
SECRETARIA 

CERTIFICADO

Certifico que, la sentencia de fecha 10 de diciembre de 2018, dictada en causa Rol n° 4.918-2018, se encuentra firme y ejecutoriada



PAMELA PÉREZ CAVIERES

Secretaria Abogada

Vallenar, 09 de abril de 2019.