

REPUBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE TALCA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

FECHA	Nº INGRESO
23 ENE 2019	63
SERNAE - TALCA 09/15	

ORD.: N° 45 /2019- CE.
MAT. : Comunica Sentencia
Ejecutoriada.
ANT. : Causa Rol N° 7.463/17/CE.

TALCA, 22 de Enero del año 2019.

DE: SRA. JUEZ LETRADA TITULAR DEL PRIMER
JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.
A : SR. DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR DE TALCA.
4 Oriente N° 1360 ciudad de Talca.

En causa Rol N°
7.463/17/CE de este Tribunal, por Ley de Protección al
Consumidor, se ha ordenado oficiar a Ud., a objeto de cumplir
con lo dispuesto en el Art. 58 Bis de la Ley N° 19.496,
remitiendo al efecto copia autorizada de la sentencia
definitiva de fecha 13/12//2018 dictada en este proceso, la que
se encuentra firme y ejecutoriada.

Saluda Atentamente a Ud.



MARIA VICTORIA LLEDO TIGERO
Juez Letrada Titular

GERALDINE MORRISON PARRA
Secretaria Letrada Subrogante

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA**

En Talca, trece de Diciembre de dos mil dieciocho.

VISTOS:

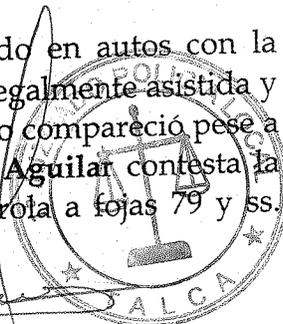
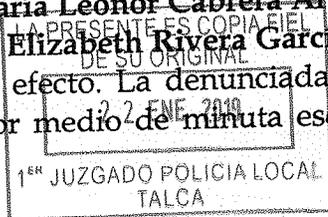
En este PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL de TALCA, se instruyó Causa Rol N° 7.463-2017 originada por Parte N° 1801, de Carabineros de la Cuarta Comisaría de Talca, de fecha 07 de Septiembre de 2017, que da cuenta de haberse presentado ante personal de dicha unidad policial doña **Karla Elizabeth Rivera García**, 35 años, casada, empleada, Cédula Nacional de Identidad N° 15.571.831-5, domiciliada en calle 5 ½ Oriente B N° 3452 de la ciudad de Talca quien expone que el día Martes 05 de Septiembre de 2017, siendo las 19:30 horas aproximadamente envió a su hija de 15 años de edad, de nombre Angela Soledad Barraza Rivera, para que concurreniera al local **Bazar Marlee**, ubicado en calle 23 Norte N° 1309, para que sacara unas impresiones, siendo atendida por su dueña **María Leonor Cabrera Arriagada**, Cédula Nacional de Identidad 8.231.997-2, pues necesitaba 30 impresiones que estaban grabadas en un pendrive. Agrega que al momento de terminar con el trabajo le manifestó que debía pagar \$6.000, por lo cual su hija regresó a su domicilio a buscar la diferencia, por lo que ella al percatarse de que le estaban cobrando más de lo habitual concurrenrió al bazar entrevistándose con su dueña, manifestándole que ya no quería su trabajo y que le devolviera su dinero, quien le respondió que el trabajo ya estaba hecho y que no le devolvería nada, quedándose así con las impresiones, el pendrive y el dinero, por lo que le manifestó a la propietaria que era una sinvergüenza retirándose a su domicilio.

A fojas 2 y 3 de autos comparecen a prestar a declaración indagatoria ante el Tribunal la denunciante **Karla Elizabeth Rivera García** y la denunciada **María Leonor Cabrera Arriagada**, ambas ya individualizadas. La primera ratifica la versión dada a Carabineros y que consta en el parte denuncia de autos, la que repite, mientras que la segunda no ratifica los hechos denunciados, manifestando que efectivamente fueron dos niñas a su local para que sacara unas impresiones de un pendrive y agrega que al momento de hacerlo le preguntó a la niña si quería sacar todo o solo parte de lo que había en el pendrive, ante lo cual le manifestó que quería todo a lo cual le dijo que tendría un costo más elevado pues era de \$200 por hoja saliéndole todo \$6.000 en total, pero la última hoja venía en dos a lo cual le señaló que lo imprimiera nada mas porque su mamá le pagaba todo. Que cuando fue a buscar los \$1.000 faltantes llegó la niña diciendo que la mamá le había dicho que devolviera la plata porque ya no quería el trabajo ante lo señaló que fuera a buscar a su mamá quien al llegar la trató de sinvergüenza manifestando que ya no quería las impresiones sino que le devolviera la plata y el pendrive, siendo imposible dialogar. Hace presente que el pendrive se lo entregó a la hija.

A fojas 22 y ss. rola escrito de la denunciante **Karla Elizabeth Rivera García** quien manifiesta no poder concurrir a la audiencia de comparendo fijada por el Tribunal, por lo que señala quiere exponer su declaración, repitiendo lo expuesto al deducir denuncia ante Carabineros y agrega que sólo tras la denuncia, la denunciada puso el valor de las impresiones para presentar a SERNAC, aclarando que la finalidad de su acción es que la señora haga bien su trabajo con el valor cancelado y más la devolución del pendrive cuya boleta adjunta. Junto a su escrito presenta set de documentos que rolan de fojas 5 a 21 de autos.

A fojas 24 de autos el abogado de la denunciada **Cabrera Arriagada** presenta lista de testigos.

A fojas 91 y ss. de autos rola acta de comparendo celebrado en autos con la comparencia de la denunciada **María Leonor Cabrera Arriagada**, legalmente asistida y en rebeldía de la denunciante **Karla Elizabeth Rivera García** quien no compareció pese a encontrarse legalmente emplazada al efecto. La denunciada **Cabrera Arriagada** contesta la denuncia de autos en su contra por medio de minuta escrita que rola a fojas 79 y ss.



señalando que en la especie no existió vulneración a los derechos de los consumidores, por lo que solicita su rechazo con costas. En el primer otrosí de su presentación solicita que la denuncia deducida en autos por la actora **Rivera García** sea declarada denuncia temeraria por carecer de fundamento plausible de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 en relación al artículo 24 de la Ley 19.496. En el segundo otrosí de su escrito deduce demanda reconvenzional de indemnización de perjuicios en contra de **Karla Elizabeth Rivera García**, ya individualizada la que funda en los gastos en que debió incurrir a causa del brote de psoriasis que le produjo el stress originado por los hechos materia de autos, solicitando por concepto de Daño Emergente la suma de \$100.000, por Lucro Cesante el monto de \$250.000 y por Daño Moral la cantidad de \$400.000, por lo que el total demandado asciende a \$750.000, con costas. En el Tercer Otrosí de su escrito acompaña documentos que rolan de fojas 25 a 78 de autos. No se produce conciliación por rebeldía de una de las partes. La parte denunciada acompaña en el acto documentos de 89 y 90 de autos, rinde la testimonial de Carolina Andrea Alfaro Sobarzo (fjs. 92 a 94) y solicita oficiar al SERNAC a fin de que informe si el **Bazar Marlee** registra algún otro reclamo o denuncia, cuya respuesta rola a fojas 97 de autos y se oficie al Servicio de Impuestos Internos a fin de que informe si doña **María Leonor Cabrera Arriagada** ha sido multada por no entregar boletas, cuya respuesta rola a fojas 98 de autos.

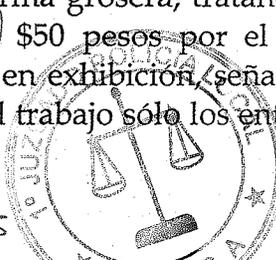
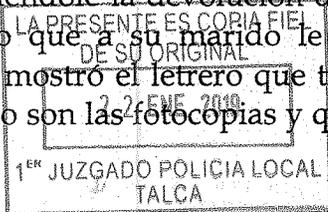
Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A.- EN CUANTO A LO CONTRAVENCIONAL:

PRIMERO: Que, estos autos se han iniciado por denuncia particular deducida por **Karla Elizabeth Rivera García** ante Carabineros de la Cuarta Comisaría de Talca en contra de **María Leonor Cabrera Arriagada** en su calidad de propietaria de **Bazar Marlee**, todos ya individualizados, por infracción a la Ley N° 19.496, en la forma y circunstancias allí descritos y expuestos en la parte expositiva de este fallo.

SEGUNDO: Que, la denunciada **María Leonor Cabrera Arriagada** contestó la acción deducida en su contra por medio de minuta escrita que rola a fojas 79 y ss. señalando que el día 05 de Septiembre de 2017, mientras se encontraba con una clienta, llegaron dos niñas de 8 y 15 años respectivamente quienes le pidieron imprimir unas planillas para su madre, ante lo cual la clienta con la que estaba le dijo que las atendiera a ellas. Que revisó el pendrive frente a su clienta Carola y su hijo, preguntándole a las niñas que querían imprimir, señalándole éstas que deseaban imprimir todo siendo cinco impresiones de cada archivo, por lo que al percatarse de que eran 6 archivos les dijo que cada impresión costaba \$200, lo que daba un total de \$6.000, solicitándole a las niñas que le fueran a consultar a su mamá si estaba de acuerdo con el precio, a lo que fue la niña mayor quien señaló que su mamá estaba de acuerdo. Agrega que al imprimir la última hoja se dio cuenta que en dicha planilla tiene dos hojas, lo que le comentó a las niñas porque al conllevar más impresiones subía el precio, junto con señalarles que no podía dejar todo en una sola hojas por lo que les solicitó que mejor fuera la mamá para tratar el tema con ella, a lo que la niña mayor le respondió que las imprimiera todas porque su mamá pagaría todo, tras lo cual las niñas fueron a su casa a buscar los \$1.000 restantes, tras lo cual volvió la menor de las niñas muy nerviosa le solicitó que le devolviera el dinero porque su mamá ya no quería el trabajo, ante lo cual lo pidió que mejor fuera la mamá. Añade que a los minutos legó la madre, la denunciante **Karla Elizabeth Rivera García** con las dos niñas exigiéndole la devolución del dinero de forma grosera, tratándola de sinvergüenza, alegando que a su marido le había cobrado \$50 pesos por el mismo servicio ante lo cual le mostró el lettero que tiene hace años en exhibición, señalándole que lo único a ese precio son las fotocopias y que la boleta y el trabajo solo los entregaría



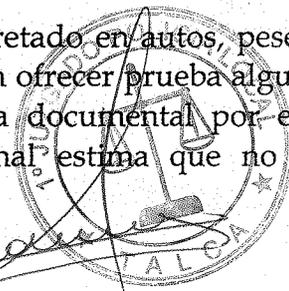
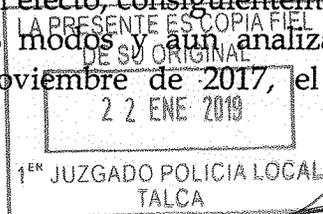
cuando se le pagara la diferencia, señalándole ante lo incómodo de la situación que llamaría a Carabineros. Termina solicitando el rechazo de la denuncia con costas.

TERCERO: Que si bien la denunciante **Rivera García** no acompañó medio de prueba alguno en la oportunidad legal correspondiente, comparendo; con anterioridad a éste con fecha 24 de Noviembre de 2017 adjuntó documentos que rolan de fojas 5 a 21 del proceso consistente en: 1.- Copia de reclamo efectuado a SERNAC, junto a la respuesta entregada por la denunciada a dicho reclamo (fjs. 5 a 20) y 2.- Copia de boleta de fecha 04.08.2017 que da cuenta del valor de un pendrive adquirido en dicha fecha en Microplay S.A.

CUARTO: Que con el mismo fin de acreditar su versión de los hechos la denunciada **María Leonor Cabrera Arriagada** en el Tercer Otrosí de su escrito de contestación presentado en audiencia de conciliación celebrada en autos, acompañó documentos que rolan de fojas 25 a 78 consistentes en: 1.- Carta de reconocimiento por parte de la Junta de Vecinos (fjs. 25); Boleta que da cuenta del servicio prestado al consumidor (fjs. 26); 3.- Impresiones objeto del presente juicio (fjs. 27 a 61); 4.- Seto de fotografías del bazar (fjs. 62 a 71); 5.- Set de fotofraffias de la psoriasis que padece (fjs. 72 a 73) y 6.- Listado de compras realizadas por aliexpress (fjs. 74 a 78). Con el mismo fin en audiencia de comparendo acompañó: 1.- Recibo de Farmacia Salcobrand que da cuenta los gastos de la enfermedad de la denunciada **Cabrera Arriagada** (fjs. 89) y Sobre de envío de las compras realizadas por la denunciada en que llegaron los pendrives (fjs. 90), en la oportunidad también rindió la testimonial de Carolina Andrea Aalfaro Sobarzo, quien debidamente identificada, legalmente juramentada y no tachada declaró en los mismo términos expuestos por la denunciada **Cabrera Sobarzo** al rendir declaración indagatoria ante el Tribunal y al contestar la acción deducida en su contra. Solicitó la compareciente además se oficiara a SERNAC, quien a fojas 97 de autos, por medio de oficio N° 2175 informa que no existen otros reclamos en contra del bazar Marlee, propiedad de **María Leonor Cabrera Arriagada**, salvo el de la consumidora **Karla Elizabeth Rivera Garcia** y se oficiara al Servicio de Impuestos Internos, quien a fojas 98 de autos por medio de Oficio N° 15 da cuenta de que no constan multas cursadas en contra de la contribuyente **María Leonor Cabrera Arriagada**.

QUINTO: Que de la narración efectuada por la denunciante **Rivera García** resulta difícil establecer cuál es el hecho específico que reclama, por cuanto ésta no aclara en su relato en que consistiría en concreto la vulneración a la Ley del Protección de los Derechos de los Consumidores por parte de la denunciada, limitándose a señalar que le habrían pedido más dinero del habitual por unas impresiones, además de quedarse la denunciada con su pendrive, y el dinero pagada por el trabajo. Que en este sentido y atendido que la Ley N° 19.496 en su artículo 50 letra C, permite a los consumidores comparezcan personalmente, sin asesoría letrada, esta Sentenciadora deberá interpretar la denuncia efectuada por la actora **Rivera García** ante Carabineros y que rola a fojas 1 y 2 de autos en conjunto con la documentación de fojas 5 a 20 acompañada por ella a fin de determinar el hecho denunciado. Que de acuerdo a lo señalado precedentemente, el Tribunal determina que el hecho reclamado es la vulneración a la letra b) del artículo 2 de la Ley 19.496 que otorga al consumidor *el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicio ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos*, que se habría materializado en la falta de información veraz y oportuno respecto al valor del servicio de impresiones contratado. Que en cuanto a lo alegado por la actora respecto a que la denunciada **Cabrera Arriagada** se habría apropiado de su pendrive y del dinero ya pagado por el servicio de impresiones contratado, resulta necesario señalar que ambas alegaciones se refieren a un ilícito penal delictual de apropiación y hurto, cuyo conocimiento no se encuentra amparado por la Ley 19.496, no siendo este Tribunal competente para conocer los relativo a estas acusaciones.

SEXTO: Que la denunciante no compareció al comparendo decretado en autos, pese a encontrarse legalmente notificada al efecto, consiguientemente sin ofrecer prueba alguna en la oportunidad. Que de todos modos y aun analizando la documental por ella acompañada con fecha 24 de Noviembre de 2017, el Tribunal estima que no se



encuentran acreditados los hechos por ella denunciados, los que por lo demás son controvertidos por la denunciada **Cabrera Arriagada**, quien acreditó por medio de la documental acompañada de fojas 62 a 70 del proceso, no objetada, que mantiene a la vista del público los precios de todos sus productos y servicios, y específicamente a fojas 65 se aprecia claramente el valor de cada impresión. Información que se ve reafirmada por la testimonial rendida por la denunciada en audiencia de comparendo, por cuanto la testigo Alfaro Sobarzo (fjs. 92 y ss.) señaló expresamente que la denunciada habría informado que cobraba \$200 pesos por impresión. Que además resulta necesario señalar que del relato de la propia denunciante se desprende que ella no estaba presente al momento de producirse la supuesta infracción que denuncia, por cuanto señaló haber "enviado a su hija de 15 años a sacar una impresión", debiendo recalcar que si bien el artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496 otorga el derecho a una información veraz y oportuna, como contraparte impone al consumidor el **deber de informarse responsablemente**, obligación que la denunciante de autos no acreditó haber cumplido por cuanto de sus propios dichos se tiene por acreditados que ni siquiera estaba presente al momento de contratar el servicio de impresión,

SEPTIMO: Que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes de convicción reseñados en los considerandos precedentes, en forma objetiva y conforme a las disposiciones del artículo 14 de la Ley 18.287, y especialmente a que la denunciada **Cabrera Arriagada** probó haber dado cumplimiento a cabalidad a lo dispuesto en el artículo 2 letra b) de la Ley 19.496, no habiéndose acreditado en autos una infracción a la Ley de Protección de Los Derechos de Los Consumidores, por lo que el Tribunal concluye que no se encuentra fehacientemente acreditada la existencia de una vulneración a la Ley 19.496 por parte de la denunciada **María Leonor Cabrera Arriagada**.

OCTAVO: Que con el mérito de lo razonado en los considerandos precedentes y los preceptos legales citados, por no encontrarse acreditada la responsabilidad contravencional de **María Leonor Cabrera Arriagada**, propietaria del Bazar Marlee, se rechaza la denuncia infraccional deducida por **Karla Elizabeth Rivera García** por medio de Parte N° 1801 de Carabineros de la Cuarta Comisaría de Talca.

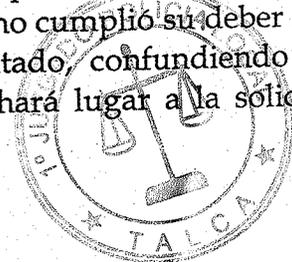
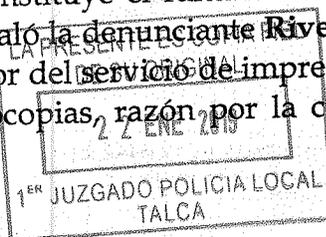
II.- EN CUANTO A LA SOLICITUD DE DENUNCIA TEMERARIA

NOVENO: Que en el Primer Otrosí de su escrito de fojas 79 y ss. la denunciada **María Leonor Cabrera Arriagada** solicitó que la denuncia materia de autos deducida en su contra fuera declarada temeraria de conformidad lo dispuesto en el artículo 50 E en relación con el artículo 24 de la Ley 19.496.

DECIMO: Que la denunciante **Karla Elizabeth Rivera García** no evacuó el traslado conferido a la solicitud de denuncia temeraria.

DECIMO PRIMERO: Que si bien el artículo 50 E de la Ley 19.496 faculta para declarar una denuncia como "temeraria" cuando ésta haya sido interpuesta sin fundamento plausible, la Ley no entrega parámetros para determinar cuando una denuncia cumple las condiciones para ser declarada temeraria, sin exigir la existencia de dolo o malicia en la denuncia, bastando sólo que haya sido deducida sin fundamento. Que en este sentido la propia denunciada en su escrito de contestación de fojas 79 y ss. señaló que al reclamar del valor cobrado por el servicio de impresión la denunciada le habría manifestado que a su marido le había cobrado \$50 pesos por el mismo servicio, reconociendo también en la oportunidad que el único servicio que tiene ese valor son las fotocopias.

Que lo expuesto constituye el fundamento plausible para la denuncia de autos, por cuanto como ya se señaló la denunciante **Rivera García** no cumplió su deber legal de informarse respecto al valor del servicio de impresión contratado, confundiendo el valor de éste con el de las fotocopias, razón por la cual no se hará lugar a la solicitud de denuncia temeraria.



III.- EN CUANTO A LA DEMANDA RECONVENCIONAL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

DECIMO SEGUNDO: Que la denunciada **María Leonor Cabrera Arriagada** ya individualizada, en el Tercer Otrosí de su escrito de contestación de fojas 79 y ss. dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la denunciante **Rivera García**.

Que la figura de la demanda reconvencional se encuentra en el artículo 10 de la Ley 18.287, el que no aplica al caso materia de autos, por cuanto la norma plantea que "Podrá el demandado, al formular su defensa, reconvenir al actor de los daños sufridos, como consecuencia del accidente de tránsito..." por lo que no existiendo demanda previa por parte de la denunciante **Rivera García** en contra de la denunciada **Cabrera Arriagada** además de no tratarse de una causa de accidente de tránsito, sino que de Protección a los Derechos de Los consumidores, Ley 19.496, la que no contempla la figura de la reconvención, no se hará lugar a lo demandado en este sentido, sin perjuicio de que la parte **María Leonor Cabrera Arriaga** puede ejercer las acciones que en derecho le asistan al Tribunal o instancia que corresponda.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14, y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 de la Ley 18.287, y 3, 24 y 50 E de la Ley 19.496. SE DECLARA:

A.- Que NO HA LUGAR a la denuncia infraccional, deducida por **Karla Elizabeth Rivera García** por medio de Parte de fojas 1 y 2 de autos N° 1801 de Carabineros de la Cuarta Comisaría de Talca en contra de la denunciada **María Leonor Cabrera Arriagada**, propietaria del Bazar Marlee.

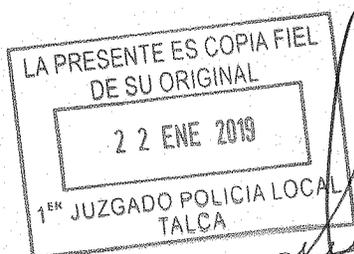
B.- Que NO HA LUGAR a la solicitud denuncia temeraria realizada por la denunciada **María Leonor Cabrera Arriagada** en el Primer Otrosí de su escrito de fojas 79 y ss. según se razonó en el Considerando Décimo Primero del presente fallo.

C.- Que NO HA LUGAR a la demanda reconvencional deducida por la denunciada **María Leonor Cabrera Arriagada** en el Segundo Otrosí de su escrito de fojas 79 y ss. según se razonó en el Considerando Décimo Segundo del presente fallo.

D.- Que se condena a la denunciante **Karla Elizabeth Rivera García** al pago de las costas de la causa.

REGISTRESE. NOTIFIQUESE. ARCHIVASE.
Causa Rol No. 7.463-2017.

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó la Sra. Pamela Quezada Apablaza Secretaria Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca.



TALCA, veintidós de enero del dos mil diecinueve.-

CERTIFICO: Que la presente sentencia, se encuentra firme y ejecutoriada.-



~~GERALDINE MORRISON PARRA~~

SECRETARIA LETRADA SUBROGANTE

