

**2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUERTO MONTT.**

OFICIO N° 5957/

PUERTO MONTT, 05 de noviembre del 2014. -

En causa rol N° **4574-2014**, por infracción a la ley del consumidor, caratulada "*Plaza Carlos con Ripley*" se ha ordenado remitir a usted copia de la sentencia de autos, para su conocimiento.

Saludan atentamente a usted.



MARCELA PARDO VERA
Secretaria subrogante.



KARIN YUNGE WINKLER
Jueza titular.



**AL SEÑOR
DIRECTOR REGIONAL
DEL SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR
BALMACEDA ESQUINA RENGIFO
PUERTO MONTT.**

Puerto Montt, a siete de octubre del dos mil catorce.

Vistos:

A fojas 1 y siguientes rola denuncia por infracción a la ley 19.496 y demanda civil de indemnización y perjuicios presentada por don Carlos Eduardo Plaza Sanhueza, ingeniero en prevención de riesgos, domiciliado en pasaje Railef N°5304, Santuario de La Laguna Valle Volcanes de Puerto Montt en contra de Ripley Comercial Eccsa S.A. Rut N°83.382.700-6, representada por don Pablo Lara Barbieri, ambos domiciliado en Benavente N°379 de Puerto Montt. En cuanto a la denuncia infraccional, el actor señala que con fecha 06 de Mayo de 2014 compró una "Decobed Rosen Brown art. 6 King Ralph + textil" en la tienda Ripley on-line, por un valor de \$1.002.481. Que, con fecha 09 de Junio de 2014 se comunicó telefónicamente con la tienda para reclamar por el retraso en la entrega del producto y que finalmente la compra fue recibida en su domicilio con fecha 11 de Junio de 2014. Que, el día sábado 14 de Junio de 2014, procedió a abrir las cajas para armar el producto, percatándose que tres piezas presentaban fisura y fallas a la misma altura o punto. Que llamó de manera inmediata para reclamar por el producto dañado y hacer valer su garantía, en donde le informan que debe esperar a que un técnico Rosen revise su problema. Al pasar los días, no recibió respuesta de la Tienda Ripley ni la visita de un técnico Rosen, volviendo a reclamar por su caso a Ripley y a Rosen llamando más de treinta veces a ambas entidades. Que, después de todas las llamadas y gestiones realizadas por el mismo en la tienda Ripley, nunca se demostró interés por parte de la tienda en entregar algunas de las alternativas descritas en el procedimiento de garantía y políticas de cambios indicadas en la página de Internet www.ripley.com, ingresando el correspondiente reclamo en el Servicio Nacional del Consumidor, agregando que por este inconveniente estaba durmiendo en el suelo junto con su señora, la cual se encontraba embarazada. En cuanto a la demanda civil, solicita una indemnización por

PUERTO MONTT, 04 NOV. 2014
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SI
TUVIENDO A LA VISTA EL CAJONERO N° 4574-2014

15/05/2014 11:00
69

concepto de daño emergente por la suma de \$1.525.981 y solicita además el pago de una indemnización por daño moral ascendente a la suma de \$5.000.000.- más los intereses y reajustes, con expresa condenación en costas.

A fojas 5 rola copia de guía de despacho N°21341332 de Comercial Eccsa S.A Ripley de fecha 14/05/2014, correspondiente al despacho de un Set Decobed Rosen Art. 6 King Ralph.

A fojas 7 rola copia de estado de orden de transporte pieza N°696217518485 de Chilexpress.

De fojas 9 a 17 rolan copias de los detalles del tráfico de llamadas realizadas por el denunciante y demandante civil a los teléfonos de Ripley y Rosen.

A fojas 19 y 20 rola correo electrónico de fecha 02/07/2014, referencia N°7654690, emanado del Sernac, en el cual da respuesta al reclamo presentado por el denunciante.

A fojas 22 rola copia de la respuesta entregada por Ripley al Sernac con fecha 27 de Junio de 2014.

A fojas 24 y 25, rola confirmación del pedido Webpay por la de Decobed Rosen Art. 6 King Muebles Ralph + textil, de la página de Internet www.ripley.cl de fecha 06/05/2014, por un valor total de la compra \$1.002.481.-

De fojas 27 a 29 rolan copias con los detalles del producto "Decobed Rosen Brown Art 6 King Muebles Ralph + textil", publicados en la página www.ripley.cl

De fojas 31 a 32 rolan fotocopias de las políticas de cambio de la tienda Ripley, publicadas en la página www.ripley.cl

De fojas 34 a 39 rolan copias de los términos y condiciones publicadas en la página www.ripley.cl.

De fojas 41 a 45 rola set fotográfico que da cuenta de los daños existentes en el producto.

QUERTO MONTT. 04 NOV. 2014

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SI

ATENCIÓN A LA JUSTICIA EN CAUSA Nº 1574-2014

pesu 10 7 000
62

De fojas 51 a 55 el abogado Jaime Javier Barría Gallegos, contesta por escrito la denuncia infraccional y demanda civil presentada en autos, solicitando que sean rechazadas en todas sus partes, con costas, o bien en subsidio rebajar las indemnizaciones reclamadas, toda vez que Comercial ECCSA (Ripley) hizo todo lo posible para poder brindar una solución al denunciante en el menor tiempo posible, con el fin de no ocasionar ni menoscabar en ningún ámbito al denunciante y que su representada ha cumplido con todas las prestaciones a las que se encuentra lícitamente obligada, por lo que no corresponde indemnizar daño alguno, porque no existe un incumplimiento e infracción a los deberes que le asisten a Ripley, sino que derivan del propio actuar del denunciante y demandante civil.

A fojas 56 rola acta de comparendo con la asistencia de la parte denunciada y demandada civil representada por la abogada Cristina Valencia Campos y en rebeldía de la parte denunciante y demandante civil. La parte denunciada y demandada civil contesta mediante minuta escrita la denuncia y demanda civil. Llamadas las partes a conciliación, no se produce por encontrarse en rebeldía la actora. La parte asistente no rinde prueba documental ni testimonial.

A fojas 59vta. rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Que se presentó una querrela y demanda de indemnización de perjuicios en contra de Ripley Comercial Eccsa S.A. respecto de la cual se deberá determinar si los hechos denunciados constituyen una infracción a la ley 19.496.

SEGUNDO: Que en la especie y atendido los argumentos de la defensa y la falta de comparencia del querellante y demandante civil al comparendo de estilo, no se acogerá la querrela y demanda civil por no resultar

04 NOV. 2014

LUERTO MONTT.

CERTIFICADO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE

ATENDIÓ

2014, DEL 04 DE NOVIEMBRE 2014 N° 4574-2014

fehacientemente acreditada la responsabilidad del proveedor en los hechos denunciados, recayendo dicha obligación en el actor.

Y visto además, lo prescrito en la Ley 19.496, y las facultades que me confieren las leyes 18.287 y 15.231, se resuelve:

I.- Que **no se da lugar** a la querrela y consecuentemente a la demanda civil de fojas 1 y siguientes, conforme a lo señalado en el considerando segundo precedente, el que se da por reproducido por razones de economía procesal.

II.- Que **se condena en costas** a la parte querellante y demandante civil, por haber resultado completamente vencida en sus pretensiones.

Regístrese y notifíquese por carta certificada a las partes.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

Déjese copia en el registro de sentencias.

Rol N° 4.574-2014.

Pronunciada por doña, **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza, doña **Marcela Pardo Vera**, secretaria subrogante.

PUERTO MONTT 04 NOV. 2014

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE

OTENIÓ EN VISTA DEL ROL N° 4574-2014.