

Del Rol N° 56.026- 13.-

Coyhaique, a catorce de agosto del dos mil catorce.

VISTOS:

Por Oficio Ord. N° 462, de 22 de julio del año 2013, que rola a fs. 15, la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor representada por su Director Regional don Jorge Godoy Cancino denunció a **LA CASA DEL BEBE**, representada para estos efectos por doña **Ana Pamela Ortiz Vergara**, C.N.I. 12.955.636-6, ambos domiciliados en calle EL Alcazar Oriente N° 471 C, Ciudad Satélite de la comuna de Maipú, por infracción a los arts. 12°, 23, y 28 | letra a), todos de la Ley N° 19.496, en perjuicio de doña **MARCELA ALEJANDRA BAHAMONDE PUCHI**, funcionaria pública, de este domicilio, calle Los Liles N° 882 de Coyhaique, C. N. I. N° 9.928.626-1, consistente en que la afectada, adquirió con fecha 9 de mayo de 2013 de la denunciante, desde el portal electrónico www.lacasadelbebe.cl una cuna modelo *magic* y pagada via transferencia electrónica por la consumidora afectada en la suma de \$226.000. Dicha cuna y el valor pagado, incluía un colchón y el costo de embalaje. Así, una vez recibida la cuna por la consumidora, se dio cuenta que las características y materiales que se publicitaban en la página web no eran con los que contaba el bien adquirido ante lo cual la denunciante se comunicó con la denunciada, obteniendo como respuesta que en el portal

electrónico no se decía la cuna fuera completamente de pino oregon;

Que a fojas 17 comparece la denunciada ratificando la denuncia realizada por el Servicio Nacional del consumidor a fojas 15, agregando en lo pertinente que, habiendo recibido tal respuesta solicito la devolución del dinero pagado;

Que a fojas 25 y 27 comparece doña ANA PAMELA ORTIZ VERGARA, como representante de la denunciada prestando declaración indagatoria en la que en lo pertinente reconoce la compra realizada por la consumidora denunciante y que, una vez enviada a esta ciudad, en el transporte del mismo, la cuna tuvo daños y que, ante la disconformidad de la consumidora, se le ofreció la entrega sin costo de otra cuna a elección de la misma previa devolución del producto ya entregado;

Que en lo principal del escrito de fojas 90 doña Marcela Alejandra Bahamonde Puchi, ya individualizada, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la denunciada, sustentando su acción en los hechos en que funda su denuncia, solicitando que en definitiva sea acogida su acción ordenando por concepto de daño material y daño moral pagar en su favor la suma total de \$626.000; más intereses, reajustes y costas;

Que a fojas 117, y de conformidad a lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 9° de la ley N° 18.287, se tuvo por no presentada la demanda de autos, pasando estos autos para fallo en lo infraccional y;

TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO.- Que la denuncia conocida en autos se funda en la eventual infracción por parte de la denunciada a los artículos 12, 23 y 28 letra a) todos de la ley N° 19.496, por el incumplimiento del proveedor de los términos convenidos, la negligencia en entrega del bien, lo que causa menoscabo al consumidor y por inducir a error o engaño al consumidor respecto de los componentes del producto adquirido y el porcentaje en que ocurren;

SEGUNDO: Que en principio, necesario resulta dilucidar si efectivamente existe un engaño o error inducido por la denunciada al publicitar el producto adquirido por la consumidora. Así, en cuanto a ello, consta de documental de fojas 7, que el producto adquirido mantenía publicitadas una serie de características, entre otras: a) Ser una cuna transformable en cama plancha en pino oregón de 70 por 160 centímetros; b) Cómoda de tres cajones en su frente;

TERCERO: Que las alegaciones de la consumidora denunciante contenidas en el formulario de atención que rola a fojas 1, como asimismo de declaración indagatoria de fojas 17, dicen relación con: a) la calidad del material del mobiliario adquirido, en lo que respecta a los componentes del producto, en concreto, con que no era la totalidad de la cuna de pino oregón y, b) con que, al momento de la entrega en su domicilio el producto habría presentado daños de diversa índole,

razón que la motivó a exigir el reembolso de lo pagado y el retiro a costa de la denunciada del producto;

CUARTO: Que a la luz de los hechos que se denuncian como infraccionales conforme a lo expuesto, es necesario precisar que conforme lo dispone el artículo 28° de la ley N° 19.496 es deber de todo proveedor entregar a los consumidores la información necesaria para evitar que aquel sea inducido a error respecto a los componentes del producto o al porcentaje en que concurren. Huelga precisar al respecto que dicha normativa no es antojadiza sino que plasma efectivamente la imperativo genérico en esta materia que pende sobre el proveedor, para establecer una situación de igualdad ante una vinculación pre contractual inicialmente desigual. Sin embargo dicho deber dice relación con aquella información básica con la que debe contar el consumidor para optar por la adquisición de determinado producto y que tiene especial vinculación con la idoneidad del bien para los fines que se pretende satisfacer; lo que a la luz de las probanzas allegadas al proceso por las partes, no logra en sí constituirse como una conducta infraccional, por cuanto la información básica en cuanto a los componentes del producto se encontraba a disposición del consumidor en el portal de la denunciada ya que al expresar “plancha de pino oregón” de manera alguna puede inferirse que el producto en su totalidad lo fuere de dicho material y que con ello pudiere inducirse a la denunciante a un error o engaño, puesto que la obligación legal en análisis no termina en el proveedor ya que, conforme a lo dispuesto en la letra b) del artículo 3° de la ley N° 19.496, es

igualmente un deber para todo consumidor informarse responsablemente sobre los bienes que se ofrecen;

QUINTO: Que, sin perjuicio de lo anterior, en cuanto a la demás normativa denunciada como infraccionada, los elementos probatorios y antecedentes que constan en autos permiten concluir que el producto fue enviado por la denunciada hasta el domicilio de la misma y que, conforme a la documental de fojas 31, 42, 44, 50, 51, 52, 53 el producto fue recibido en malas condiciones en su domicilio, lo cual fue puesto en conocimiento de la denunciada, conforme dan cuenta mensajes electrónicos cuyas copias constan a fojas 41 y respuesta a fojas 44; todo lo cual es ratificado en indagatoria prestada por la representante en autos de la denunciada, según consta a fojas 27; ofreciendo la empresa denunciada la restitución de otro producto a la consumidora, pero siendo de cargo de ésta el pago del envío a la ciudad de Santiago, conforme se extrae de la documental de fojas 31, endosando la responsabilidad por la entrega de un bien en mal estado que, si bien se señala sería de responsabilidad de la empresa de transportes intermediaria, ella no se convierte en excusa para tener que responder la denunciada de forma íntegra en la entrega del bien conforme a los términos pactados; no pudiendo por lo tanto convertirse en una traba al cumplimiento de la responsabilidad que pende sobre el proveedor denunciado, en la devolución del precio pagado, el que consumidor tenga que cubrir a su costa, el transporte del producto hasta su origen; con lo cual se entienden vulneradas las disposiciones legales contenidas en los artículos 12 y 23 ambos de la ley N° 19.496 y, visto lo

dispuesto en los Arts. 13 de la Ley 15.231; 1º, 3º, 14º y siguientes, **y 17, inciso 2º**, todos de la Ley N° 18.287; artículos 12, 23, 28, 43, 50 A, 50 B, 50 C y 58 bis, todos de la Ley N° 19.496, y 340 del Código Procesal Penal,

SE DECLARA:

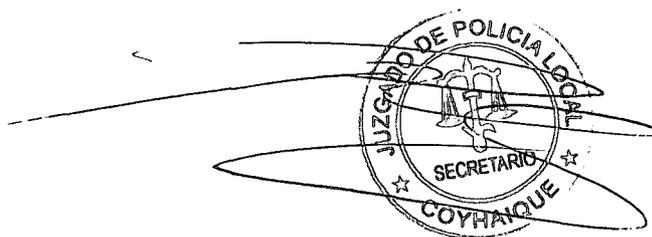
Que se condena a la empresa La casa del Bebé representada en estos autos por doña **Ana Pamela Ortiz Vergara**, ambas individualizadas, por infracción a lo dispuesto en los artículos 12º y 23º de la ley N° 19.496, al pago de una multa ascendente a **7 unidades Tributarias mensuales a beneficio fiscal**, equivalente en dinero efectivo a la fecha de pago;

Sino pagare la multa impuesta dentro del término legal, la infractora deberá cumplir por vía de sustitución y apremio **diez días de reclusión nocturna**, en el centro penitenciario local que corresponda.-

Notifíquese, cúmplase y en su oportunidad archívese.-

Dictada por el Juez titular, abogado Juan Soto Quiroz.- Autoriza el

Secretario titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.

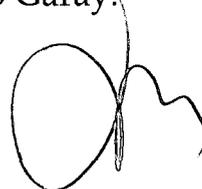


Coyhaique a doce de diciembre de dos mil catorce.-

Certifíquese por la señora Secretaria del Tribunal lo que corresponda de conformidad a lo dispuesto en el artículo 174 del C. de Procedimiento Civil;

Proveyó el Juez subrogante, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez -
Autoriza la Secretaria subrogante, señora Sonia Riffo Garay.-

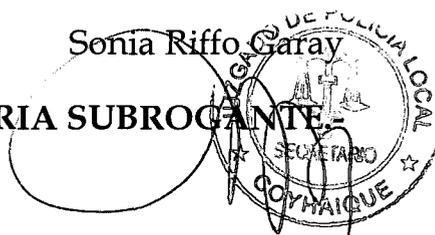
ROL 56.026/2013



CERTIFICO.-

Que, a esta fecha, la sentencia definitiva dictada en autos a fojas 118 y siguientes; se encuentra ejecutoriada.-

Coyhaique 12 de diciembre de 2014.-

Sonia Riffo Garay
SECRETARIA SUBROGANTE -


SERNAC XI REGION
23 DIC. 14
RECIBIDO

