

REGISTRO DE SENTENCIAS

23 DIC. 2014

REGION AYSÉN

Del Rol N° 53.170-2013.-

Coyhaique, a treinta de septiembre de dos mil catorce.-

VISTOS:

Que por oficio N° 067/13 de fecha 4 de febrero de 2013 don Sergio Tilleria Tilleria, en calidad de Director Región de Aysén (s), del Servicio Nacional del Consumidor, interpone denuncia en contra de COMERCIAL ECCSA representada para estos efectos por don ALEJANDRO FRIDMAN PIRONZANSKY, ignora cédula de identidad, profesión, ambos con domicilio en Huérfanos N° 979 de la ciudad de Santiago; por infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 ambos de la ley 19.496. Dicha denuncia se funda en el reclamo realizado ante dicho servicio y en calidad de consumidora realizado por doña CECILIA NEIRA NAVARRO, cédula de identidad n° 12.762.078-4, Chilena, domiciliada en calle Barros Arana N° 904 de esta ciudad de Coyhaique, en razón de que y conforme expone en formulario de reclamo ante el servicio denunciante que rola a fojas 1, el día 20 de noviembre de 2012, la consumidora denunciante adquirió de la empresa denunciada una cámara Sony por la suma de \$70.000 en tienda Ripley, informándole que el envío se demoraba entre 10 a 12 días. Agrega la consumidora que el día 3 de diciembre de 2012 consultó vía telefónica a la empresa denunciada respecto del envío del producto, ante lo cual se le respondió que éste había sido remitido y entregado en su domicilio

lo cual asevera, no es efectivo por cuanto, consultado en la empresa de encomiendas CHILEXPRESS se le informó que el producto fue entregado por error en otro domicilio y a otra persona quien se desentendió de la devolución del producto. Ante ello la consumidor a puso en conocimiento de tal situación a la empresa denunciada quien no ha dado una respuesta satisfactoria a la misma, ello hasta la fecha de presentación del reclamo de fecha 8 de enero de 2013;

A fojas 10 y con fecha 7 de marzo de 2013, comparece prestando declaración indagatoria la consumidora denunciante, quien en lo pertinente expone al tribunal que ratifica los hechos fundantes de la denuncia pero sin embargo con fecha 10 de febrero de 2013 recibió finalmente el producto a su entera satisfacción lo que no obsta a que interpondría acciones civiles tendientes a resarcir los daños producidos;

Que a fojas 44 comparece don Eduardo vera Wandersleben en calidad de abogado apoderado de la empresa denunciada formulando descargos a la denuncia conocida en autos en las que en lo pertinente expone que el producto adquirido por la consumidora denunciante fue despachado por su representada de forma oportuna y que por un error no imputable a su representada se entregó a persona y en domicilio equívoco lo que retrasó naturalmente la entrega del producto, sin perjuicio de que con posterioridad fuere entregado de forma eficaz a la consumidora adquirente del producto;

.-

Que a fojas 47 se fijó audiencia de comparendo de estilo, la que no se realizó por existir acciones civiles interpuestas oportunamente;

Se declara cerrado el procedimiento trayéndose estos autos para fallo en lo infraccional y;

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que la contravención que se denuncia pudiere ser de aquellas dispuestas en el artículo 12, 23 de la ley N° 19.496 esto es: a) la inobservancia por parte de la denunciada de la obligación de ésta a respetar los términos convenidos en la entrega de un bien o en la prestación de un servicio; b) el actuar negligente en la prestación del servicio o entrega de un bien por parte de la denunciada como causa de un menoscabo al consumidor;

SEGUNDO: Que ante los hechos, y antecedentes allegados a este proceso, ponderados conforme a las reglas de la sana crítica que impone el artículo 14° de la ley N° 18.287, no logra acreditarse de forma indubitable que la denunciada efectivamente hubiere incurrido en una infracción a la normativa de la ley N° 19.496, específicamente en los citados artículos 12 y 23, por cuanto las alegaciones contenidas en la denuncia realizada por el Servicio Nacional del Consumidor, más allá de ser escuetas, dicen relación precisamente con el no cumplimiento o bien un incumplimiento negligente por parte de la denunciada en cuanto al bien adquirido por la denunciante, y de las probanzas que

constan del proceso, se puede advertir que la consumidora conforme a copia de boleta N° 3907242 que rola a fojas 5, adquirió una cámara digital por la suma de \$69.990 a lo que se agrega el costo del envío del producto, el que conforme al reconocimiento expreso realizado por la propia consumidora, fue recibido a su entera conformidad; es decir, la empresa denunciada efectivamente cumplió con el envío del adquirido por la consumidora.

TERCERO: Que en cuanto al retardo aludido en el formulario de reclamo de fojas 1 y no contemplado en el contenido del oficio del Servicio denunciante; no existe probanza alguna allegada al proceso que de cuenta de que efectivamente los plazos a los que se obligaba la denunciada a la entrega del producto fueran de “10 o 12 días”; lo que por cierto se convierte en el hecho que pudiere ser calificable como infraccional. A ello se suma el hecho de que tanto la consumidora como el proveedor denunciado, reconocen explícitamente que hubo un despacho original que no llegó a manos de la consumidora por un error de la empresa de transportes Chilexpress, ante lo cual la denunciada actuó oportunamente con objeto de cumplir con la entrega del producto lo cual, como se ha expuesto con antelación ocurrió;

CUARTO: Que ante tales hechos, a juicio de este Tribunal no logra configurarse falta alguna a la normativa aludida por el servicio denunciante, por cuanto el actuar de la empresa denunciada no puede ser considerada como negligente en los términos del artículo 23 de la ley 19.496; como asimismo tampoco logra observarse en autos un incumplimiento por parte del

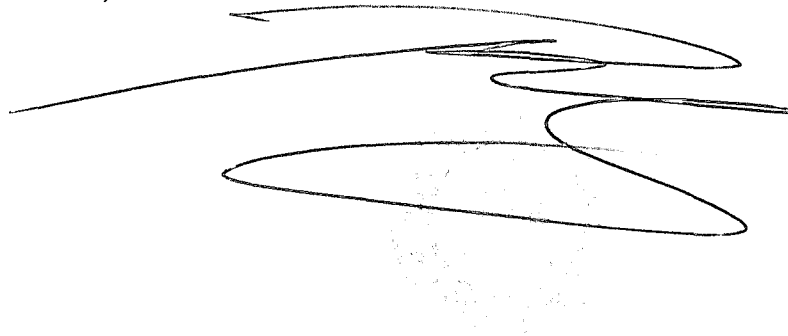
proveedor de los términos contractuales pactados, por la inexistencia de probanzas que permitan a este sentenciador conocer precisamente los términos y condiciones pactadas, sin perjuicio de lo razonado en los basamentos que preceden y; de conformidad a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.131, artículos 3° y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2°, 19 inciso 2° y 28, todos de la ley 18.287,

SE DECLARA:

Que no ha lugar a la denuncia de fojas 7, absolviéndose a la empresa COMERCIAL ECCSA representada en autos por don **Alejandro Fridman Pirozansky**, ambos ya individualizados;

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez titular, abogado Juan Soto Quiroz; Autoriza el Secretario Titular, abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez;

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several sweeping, overlapping loops and lines.

Coyhaique a quince de diciembre de dos mil catorce.-

Certifíquese por la señora Secretaria del Tribunal lo que corresponda, conforme 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 53.170/2013.-



CERTIFICO.-

Que, a esta fecha la sentencia definitiva dictada en autos a fojas 51 y siguientes; se encuentra ejecutoriada.-

Coyhaique 15 de diciembre de 2014.-


Sonia Riffo Garay
SECRETARIA SUBROGANTE.-