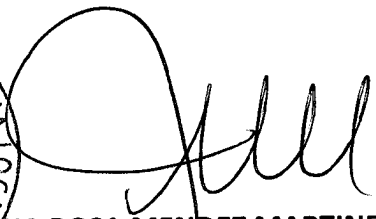


SAN MIGUEL, viernes 8 de mayo de 2015

Notifico a Ud., que en proceso Rol N° 864 - 1-2014 , se ha dictado con fecha 07/05/2015 la siguiente resolución: Cúmplase.

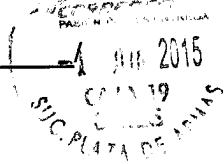



ANA ROSA MENDEZ MARTINEZ
SECRETARIA (S)

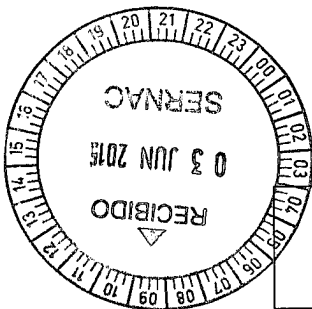
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIAL LOCAL
LLANO SUBERCASEAUX N° 3791 2° PISO
SAN MIGUEL

ROL N° 864 - 1 / 2014

CERTIFICADA N° 2



002036



FRANQUEO CONVENIDO

**'ENTREGUESE A CUALQUIER PERSONA ADULTA'
LEY 19.841**

SEÑOR
DON(A):
CATALINA CARCAMO SUAZO
TEATINOS 333 PISO 2
SANTIAGO

CORREOS DE CHILE



San Miguel, ocho de abril del año dos mil quince.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus fundamentos décimo quinto, vigésimo primero y vigésimo segundo, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y además, presente:

PRIMERO: Que la actora tuvo que soportar todos los inconvenientes y molestias derivadas del hecho de recibir especies distintas a las que había comprado y necesitado, debiendo mantenerlas en su hogar durante un prolongado período, cercano a fiestas importantes, ante la falta de una pronta respuesta de la vendedora y no obstante el oportuno cumplimiento de sus obligaciones como compradora. Todo lo anterior revela un daño moral que deberá ser reconocido a través del pago de una suma de dinero que sea, de algún modo, compensatoria al referido daño y que se determinará en lo resolutivo de la sentencia.

SEGUNDO: Que no resultando la demandada totalmente vencida, no será condenada en costas, de acuerdo a lo previsto en el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil.

Y atendido el mérito de los antecedentes y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **SE REVOCA** la sentencia apelada de tres de noviembre de dos mil catorce, escrita a fojas 63 y siguientes, en cuanto por ella se condena en costas a la demandada y en su lugar se declara que se exime de dicho pago.

Se confirma en lo demás, la sentencia apelada, **con declaración que:**

1º) Se rebaja la multa impuesta a la denunciada, Comercial ECCSA S.A., debiendo pagar un monto ascendente a 20 Unidades Tributarias Mensuales, habida consideración de la cuantía de los montos discutidos;

2º) Los reajustes mencionados en el numeral 2. de lo resolutivo, se calcularán a partir que este fallo se encuentre ejecutoriado.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro señor José Ismael Contreras Pérez.

N° 288-2015-CIV.

Pronunciada por los Ministros señor José Ismael Contreras Pérez, señora María Teresa Díaz Zamora y señora Maria Leonor Fernández Lecanda.

en San Miguel, ocho de abril del año dos mil quince, notifiqué por el estado diario la resolución precedente.

San Miguel, a tres de noviembre de dos mil catorce.

VISTOS:

La denuncia infraccional y demanda civil de fojas 10 y siguientes; los comparendos de contestación, conciliación y prueba de fs. 34 y 48 y siguientes; y demás antecedentes y actuaciones del proceso.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

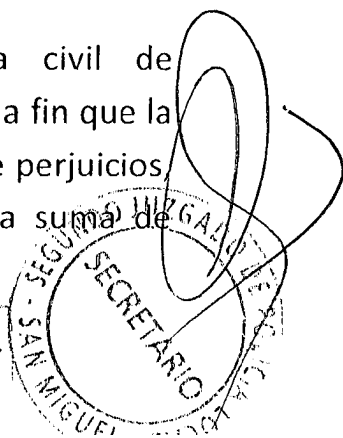
PRIMERO: Que doña INES OLMOS BUSTAMANTE, labores de casa, cédula nacional de identidad N° 7.067.556-0, domiciliada en calle Teresa Vial N° 1235, Dpto. 64, comuna de San Miguel, denunció por sendo escrito de fs. 10, a la empresa COMERCIAL ECCSA S.A, domiciliada para todos los efectos en calle Huérfanos N° 1052, 4° piso, comuna de Santiago, por infracción a lo dispuesto en los artículos 3, 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Como fundamento de su acción, la Sra. Olmos Bustamante señaló que el día 15 de diciembre de 2013 realizó una compra, vía internet, de dos camas de una plaza, marca Rosen, modelo box Spring Ergo T, que se encontraban en oferta por un valor total de \$229.960, incluido el valor de despacho. Afirma que la razón de comprar esas camas obedeció a una prescripción médica. Las camas fueron recibidas con fecha 20 de diciembre de 2013, oportunidad en la que inmediatamente se percató que no se trataba de las camas que había comprado, sino que de otro tipo. Eran camas americanas distintas a las ofertadas y compradas por ella. Ante la negativa del transportista de llevárselas, concurrió con su marido a una tienda Ripley y solicitaron a un vendedor el cambio de las camas americanas (que la denunciada ofrecía como "box spring"), pues se sentían engañados. El vendedor de la tienda les informó que las camas serían retiradas del domicilio en el plazo de 5 días, lo que no sucedió así, pues las camas fueron retiradas, afirma la denunciante, recién un mes después. Ante dicha situación, concurrió al Sernac a efectuar una denuncia y solicitar el retiro de las camas desde su domicilio, lo que en definitiva ocurrió con fecha 17 de enero de 2014.

Por la presentación ya descrita, la denunciante Sra. Olmos Bustamante, afirma que los hechos denunciados constituyen por parte de COMERCIAL ECCSA S.A, una abierta infracción a las disposiciones contenidas en los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496.

Finalmente, por dicho libelo además, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de COMERCIAL ECCSA S.A, a fin que la demandada sea condenada a pagarle a título de indemnización de perjuicios la suma de \$400.000 por concepto de daño emergente más la suma de \$150.000, por concepto de daño moral.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



SEGUNDO: Que a fs.21 y siguientes el Servicio Nacional del Consumidor se hace parte en la denuncia de autos.

TERCERO: Que a fs. 33 y siguientes la denunciada y demandada Comercial Eccsa S.A se hace parte en la denuncia.

CUARTO: Que a fs. 34 y siguientes se lleva a efecto el primer comparendo de estilo que contó con la asistencia de las partes. La parte denunciante la sra. Inés Olmos Bustamante. Por la denunciada y demandada, Comercial Eccsa S.A compareció el abogado señor José Muñiz Herrera y finalmente, por el Servicio Nacional del Consumidor compareció el habilitado de derecho señor Brian Precht.

En dicha audiencia, las partes, a requerimiento de la denunciada y demandada, solicitaron de común acuerdo la suspensión del comparendo toda vez que Comercial Eccsa S.A, ofreció arribar a una transacción extrajudicial con la demandante en los términos fijados en dicha audiencia.

QUINTO: Que a fs.35, al no arribar las partes al acuerdo extrajudicial que la propia denunciada propuso en el comparendo de estilo, la denunciante Sra. Olmos Bustamante solicitó la designación de un nuevo día y hora para la continuación del comparendo de estilo.

SEXTO: Que a fs. 48 y siguientes se llevó a efecto el nuevo comparendo de estilo, en que compareció la denunciante por sí, la denunciada Comercial Eccsa S.A, representada por la abogada señora Paula García-Huidobro y el Servicio Nacional del Consumidor, representado por doña Constanza Salfate Ferrari. En dicha audiencia, la denunciante y demandante ratificó sus acciones, con costas.

A su turno, la denunciada y demandada contestó las acciones deducidas en su contra solicitando el rechazo de éstas. Afirma que no han cometido infracción al artículo 12 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que su representada procedió a efectuar la venta y entrega del producto que aparecía en internet y que éste fue seleccionado por la propia consumidora. Agrega, que tampoco su representada ha infringido el artículo 23 del mismo cuerpo legal, toda vez que a su juicio, cumplió en tiempo y forma con el producto solicitado por el consumidor. Además, solicitó el rechazo de la demanda civil pues dicha acción es consecuencia de la acción infraccional y al no haber acción infraccional no puede prosperar la acción civil.

Finalmente la denunciada y demandada objetó la intervención del Servicio Nacional del Consumidor, pues a su juicio, no existe ningún antecedente que acredite que las personas que actúan en representación de dicho Servicio Público cuentan con facultades legales para ello.



También en dicha audiencia la denunciante y demandante, reiteró los documentos que corren de fs. 1 a 9. Por su parte, la denunciada y demandada acompañó los documentos que se agregaron de fs. 38 a 42 y finalmente, el Sernac, agregó la prueba documental que corre a fs. 43 a 47.

SEPTIMO: Que no habiendo diligencias pendientes se han traído los autos para dictar sentencia.

OCTAVO: Que en el contexto de los antecedentes allegados a los autos y teniendo en cuenta los hechos que en los mismos se han constatado, resulta necesario determinar si el proceder de la denunciada COMERCIAL ECCSA S.A. se enmarca dentro de las infracciones que se le imputan, esto es, si al tenor de lo previsto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, el proveedor respetó los términos y condiciones ofrecidas o convenidas con el consumidor en la entrega de un bien y respecto a la segunda de las disposiciones precitadas, si el proveedor en la prestación del servicio, actuando con negligencia, causó menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

NOVENO: Que para la finalidad arriba consignada, se hace indispensable anotar aquí las siguientes reflexiones:

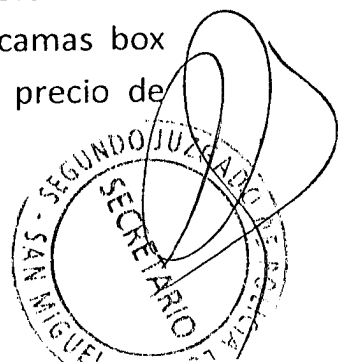
A.- Que los contratos celebrados por medios electrónicos producen todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico cuando concurre el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez.

B.- Que, específicamente, en un sitio *punto com*. la relación entre las partes es precisamente la de proveedor y consumidor "*on line*", razón por la cual las normas de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores son plenamente aplicables a esta modalidad de celebrar contratos y transacciones comerciales, pues se trata de una relación de consumo en que el consumidor es el destinatario final de los bienes o servicios y el proveedor de tales bienes y servicios, por su parte, lo hace por un precio o tarifa, siendo además, una relación jurídica comercial para una parte y civil para la otra.

C.- Que, en cuanto toca a su naturaleza jurídica, los contratos celebrados vía electrónica, son aquellos denominados de adhesión, esto es, aquéllos en que las cláusulas son redactadas por una sola de las partes, limitándose la otra sólo a aceptarlas o rechazarlas en su integridad.

D.- Que en el caso que nos ocupa, la denunciante señora Olmos Bustamante compró con fecha 15 de diciembre de 2013, dos camas box spring, marca Rosen, modelo Ergo T, que estaban oferta a un precio de \$ 109.990 cada una, según consta del documento rolante a fs. 8.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



E.- Que los productos arriba singularizados fueron recepcionados con fecha 20 de diciembre de 2013, sin embargo, ellos (las camas) no correspondían a las publicadas, ofertadas ni compradas por la consumidora.

F. Que el retiro de las camas incorrectamente enviadas al domicilio de la sra. Olmos, la denunciada ofreció efectuarlo dentro del plazo de 5 días, contados desde la venta (15.12.2013) situación que no ocurrió así, materializándose ésta recién con fecha 17 de enero de 2014, esto es, más de un mes después de efectuada la compra.

G.- Finalmente la proveedora no vendió las camas que la consumidora había comprado, no respetando así los términos de la compra efectuada con fecha 15 de diciembre de 2013, y sólo se limitó a devolver el dinero a la denunciante.

DECIMO: Que entonces, en razón de lo anotado en la fundamentación que antecede y habida consideración de los hechos que motivaron las imputaciones efectuadas a la denunciada, que dicen relación con la comisión de las infracciones previstas en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, debe necesariamente concluirse que dichas contravenciones efectivamente se cometieron por parte de COMERCIAL ECCSA S.A, pues injustificadamente procedió, por una parte, a no respetar los términos del contrato celebrado con la consumidora, en atención a que despachó dos productos que no correspondían a los que habían sido ofertados y comprados por la sra. Olmos y por otra, procedió unilateralmente a dejar sin efecto el contrato de compraventa válidamente celebrado, al limitarse a devolver el dinero pagado con la consumidora por concepto del precio pagado por aquélla por los bienes adquiridos.

UNDECIMO: Que cabe hacer presente que si bien la denunciada COMERCIAL ECCSA S.A (RIPLEY) tiene bien ganado su prestigio como una de las grandes empresas de retail, su obligación es precisamente la adoptar todas las medidas administrativas y técnicas para asegurar que la recolección, almacenamiento y comunicación de la información de los productos que ofrece a la venta por la vía electrónica, se haga de un modo seguro y en los términos acordados. La denunciada no puede desconocer que de ella se espera que actúe con la máxima diligencia en su transacciones comerciales con los consumidores, más aún, si es ella misma la que invita a celebrarlas a través de internet, utilizando un gran despliegue publicitario para dichos efectos.



DUODECIMO: Que, así las cosas, analizando los antecedentes allegados a los autos conforme a las reglas de la sana crítica, resulta forzoso concluir que la denunciada COMERCIAL ECCSA S.A faltó a su deber de respetar los términos y modalidades en las que ofreció la entrega del bien y servicio, así como también, a su obligación de prestar un servicio de calidad y seguridad, que en el caso de autos, lo constituye la especial circunstancia que la consumidora recibió productos que no adquirió y que luego, sólo gracias a su persistente insistencia, logró que después de un mes la proveedora retirara los productos de su domicilio y devolviera el precio pagado, incurriendo claramente, con estas conductas, en las faltas establecidas en los artículos 12 y 23 de la ley 19.496.

DECIMO TERCERO: Que en el marco de una legislación que promueve la protección al consumidor dichas normas tienen plena aplicación en los hechos investigados en autos, pues por aquéllas se tiende a proteger a quienes creyendo en el correcto proceder de los proveedores, son convencidos por las ofertas de éstos para adquirir el producto ofrecido. A este Sentenciador le parece que en los hechos que nos ocupan, la denunciante, de buena fe, compró las dos camas *box spring* ofertadas con precios especiales por la denunciada porque creyó en las condiciones y términos en que ésta las ofrecía, habiendo por parte de COMERCIAL ECCSA S.A, en consecuencia, un atropello a esos derechos establecidos en favor de la consumidora.

DECIMO CUARTO: Que conforme a lo razonado precedentemente, necesariamente se deberá acoger la denuncia infraccional y dar lugar a la multa que establece el artículo 24 de la ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en los términos que se expresarán en la parte resolutive de esta sentencia.

DECIMO QUINTO: A mayor abundamiento, que cabe hacer presente que a este Sentenciador le parece muy reprochable, situación que colinda casi con la mala fe, la actitud de la denunciada en cuanto a que en el primer comparendo celebrado, como consta fs. 34, solicitó la suspensión del mismo para el sólo efecto de llegar a un acuerdo con la denunciante, conforme a la bases de arreglo que ella misma expresó, actitud que de acuerdo a los antecedentes de autos no tuvo la mínima intención de hacerla prosperar pues no se comunicó con la consumidora para materializar dicho acuerdo y peor aún, en la audiencia de estilo de continuación celebrada a fs. 48 y siguientes refutó todos los argumentos de fondo de la denuncia infraccional. La actuación de la denunciada descrita en el párrafo anterior, hace sentido a los descargos del Servicio Nacional del Consumidor en cuanto que ella sólo obedeció a una maniobra dilatoria de parte de la aquélla que ha causado menoscabo a la consumidora.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA

SE UNDO SOZGADO
SECRETARIO
SAN MIGUEL

DECIMO SEXTO: Que en lo tocante a la demanda civil intentada por la actora, que en la presentación de fs. 10 y siguientes y basándose en los hechos relacionados en la denuncia, presentó en contra de COMERCIAL ECCSA S.A, solicita en ella el pago de la suma de \$400.000 por daño emergente y \$150.000 por concepto de daño moral.

DECIMO SEPTIMO: Que en lo referente al daño emergente este Sentenciador no dará lugar a él, toda vez que el dinero pagado por los bienes adquiridos fue reembolsado a la consumidora, y respecto de los otros ítemes no ha existido prueba suficiente respecto de ellos.

DECIMO OCTAVO: Que en cuando al daño moral pretendido ascendente a \$150.000, la actora estima que éste está compuesto por los malos ratos, la impotencia, los agravios sufridos de parte del personal de la demandada y por no tener tiempo en forma oportuna y correcta de los bienes adquiridos.

DECIMO NOVENO: Que la doctrina ha definido al daño moral como el dolor, el pesar o molestia que sufre una persona en su sensibilidad física o en sus sentimientos, por lo cual carece de una cuantía específica.

VIGESIMO: Que para que proceda el daño moral se requiere la existencia de un sufrimiento grave y serio por parte del afectado que le afecte en su vida diaria. En la especie, la demandante ha argumentado que el incumplimiento del proveedor le ha provocado malos ratos, impotencia, agravios, atropello a sus derechos.

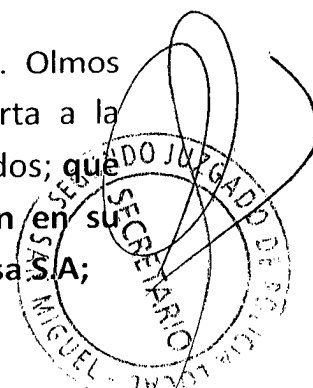
VIGESIMO PRIMERO: Que es parecer del suscrito, que la actora no rindió prueba suficiente ni idónea para acreditar el quantum ni la procedencia del daño moral, toda vez que sus probanzas se limitaron a probar la existencia del hecho infraccional, más no así de la acción indemnizatoria.

VIGESIMO SEGUNDO: Que, no obstante lo expuesto en el motivo precedente, a juicio del suscrito, la circunstancia que la demandante no haya acompañado prueba suficiente para acreditar a procedencia y cuantía del daño moral pretendido, no impide decretar su compensación, pues desde el punto de vista de la justicia, en términos puros y acendrados, es preferible otorgar una indemnización basada prudencialmente en criterios relativos de valoración, que dejar los daños morales sin reparación.

VIGESIMO TERCERO: Que en este caso, el actor avalúo su daño moral en la suma de \$150.000, por lo que corresponde determinar si dicho monto resulta razonable y ajustado al daño moral sufrido por la actora.

VIGESIMO CUARTO: Que habiéndose establecido que la actora sra. Olmos Bustamante, efectivamente compró unas camas box spring en oferta a la proveedora, que ésta despachó dos productos distintos a los comprados; que las camas erróneamente despachadas a la consumidora estuvieron en su domicilio más de 1 mes, hasta que fueron retiradas por Comercial Eccsa S.A;

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TIENE A LA VISTA



y que finalmente, la demandada no vendió a la consumidora los productos ofertados, todo según consta del mérito de autos, no puede sino estimarse que la actora ha sufrido un menoscabo en su ser, que efectivamente le ha causado un daño moral que amerita ser reparado por el demandado, estimando razonable y ajustado al mérito del proceso decretar por este concepto la suma de \$150.000 (ciento cincuenta mil pesos), la que deberá pagarse en la forma señalada en la parte resolutive de esta sentencia.

VIGESIMO QUINTO: Que conforme a lo resuelto precedente, consecuencialmente se rechazarán las alegaciones de la demandada formuladas en el comparendo de estilo de fojas 48 y siguientes, así como las objeciones promovidas al fallo acompañado en parte de prueba por el Sernac en la misma audiencia, por tratarse de un apreciación subjetiva respecto de dicho documento y finalmente, porque la actuación de dicho Servicio se encuentra plenamente justificada con el documento agregado a fs.51, no objetado de contrario, no siendo necesario pronunciarse sobre su cuestionamiento en la parte resolutive de esta sentencia.

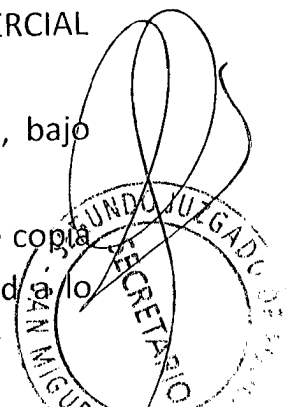
Y TENIENDO PRESENTE,

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley N°18.287; artículos 3, 12, 23, 24 y 50 y 58 y 58 bis de la Ley N°19.496,

RESUELVO:

1. Que se acoge la denuncia infraccional interpuesta a fs. 10 y siguientes en cuanto se condena a COMERCIAL ECCSA S.A representada por Alejandro Fridman Pirozansky y por don Andrés Roccatagliata Orsini a pagar una multa ascendente a 30 U.T.M (treinta unidades tributarias mensuales) por ser responsable de las infracciones establecidas en los considerandos duodécimo a décimo quinto de este fallo.
2. Que se acoge la demanda civil deducida a fs. 10 y siguientes en cuanto se condena a COMERCIAL ECCSA S.A representada por Alejandro Fridman Pirozansky y por don Andrés Roccatagliata Orsini a pagarle a doña INES OLMOS BUSTAMANTE , a título de indemnización de perjuicios, la suma \$150.000, (ciento cincuenta mil pesos) la que deberá ser solucionada en forma reajustada de acuerdo a la variación que experimente el I.P.C desde la fecha del hecho hasta el pago de la misma, con más intereses corrientes calculados desde que el deudor se constituya en mora.
3. Que se condena en costas a la denunciada, COMERCIAL ECCSA S.A.
4. La multa deberá ser pagada dentro de quinto día, bajo apercibimiento de reclusión nocturna.
5. Una vez ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia autorizada de ella al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad establecido en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL



Notifíquese por cédula.

Dése aviso a la partes noticia de haberse dictado sentencia.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

Rol Nº 864-1-2014.

DICTADA POR DON JAVIER LEMA COLECCHIO, JUEZ TITULAR.

**AUTORIZADA POR DOÑA CARMEN GLORIA GONZALEZ PAVEZ, SECRETARIA
TITULAR.**

