

1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

COPIAPO

CERTIFICADO

La secretaria (s) del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó, Certifica: Que la Causa Rol N° 2416/2014, caratulada "ALIDA PEREZ AVILEZ con ECSSA S.A." sobre DENUNCIA INFRACCIONAL Ley N° 19.496, que la sentencia de fojas 63 se encuentra firme y ejecutoriada.

Copiapó, 05 de febrero de 2016.




ELIZABETH LOYOLA COLLAO

Secretaria (s)

f. [Handwritten signature]


Copiapó, veintiocho de septiembre dos mil quince.-

VISTOS:

A fojas uno don **ALIDA JIMENA PEREZ AVILEZ**, C. I. N° 8.987.244-8, ingeniero, domiciliada en Derlinda Araya N° 818, de la comuna de Copiapó, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ECSSA S.A. (Tiendas RIPLEY)**, representada legalmente por don **BORIS OSORIO**, ignora profesión u oficio o el o la administradora del local o jefe de oficina, ambos domiciliados en calle Maipú N° 120, de ésta ciudad, por infringir los artículos 3 letras d), e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores. Fundamenta su denuncia en que con fecha 9 de diciembre de 2014 adquirió un comedor para ser entregado el 12 de diciembre de 2014 en calle lagunitas S/N pasaje Franklin de Puerto Montt. En esa dirección no se recibe el producto debido a que se desconoce el nombre de la destinataria (Irene Avilez) y se devuelve a bodega de la empresa transportista. Despues de innumerables llamados el día 5 de enero de 2015 se informa que el producto está entregado. Con fecha 11 de Marzo de 2015 mediante correo electrónico se señala que el producto fue entregado conforme a Mariel Espinoza en calle Pje. Laguna Verde Número 4982 Pob. Los Volcanes Pto. Montt y que da por cerrado el caso. Con fecha 11 de marzo de 2015 se insiste en que el comedor no ha sido entregado a la suscrita. Debido a que el producto no ha sido entregado se mantiene morosidad con la tienda y tarjeta bloqueada y llamados por empresas de cobranzas. Solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de multa establecida en la ley N° 19.496, con costas. Demanda civilmente a la denunciada por la suma de \$ 300.000 por daño moral. Demanda además la suma de \$ 1.000.000.- por concepto de daño moral sufrido.

A fojas 8 a 34 constan documentos acompañados bajo apercibimiento legal por la denunciante y demandante.

A fojas 38 consta la notificación de la denuncia y demanda al representate de la denunciada

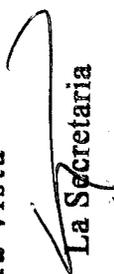
A fojas 39 se acompañó por la denunciante lista de testigos

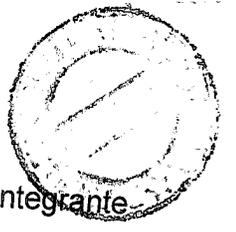
A fojas 41 a 50 rolan documentos acompañados por la parte denunciada y demanda

A fojas 56 consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante quien ratifica la denuncia y demanda de autos y de la parte denunciada y demandada quien contestó la

La Secretaria del Tribunal
Certifica que la presente,
es copia fiel del original que
se ha tenido a la vista

La Secretaria





... y demanda mediante minuta escrita que se tuvo como parte integrante del comparendo y agregada a fojas 51 a 54. En dicha contestación se reconoce la relación de consumo habida entre las partes, sin embargo señala que no se ha vulnerado en manera alguna los derechos establecidos en la Ley del Consumidor ya que en las condiciones dispuestas por Ripley S.A. y aceptadas por el cliente se señala que " 1.- Será de tu responsabilidad la exactitud de los datos entregados a RIPLEY.COM para una correcta y oportuna entrega de los productos en tu domicilio o lugar de despacho. 2.- Los cambios de lugar de despacho son factibles hasta 48 horas antes de la fecha comprometida y solo dentro del radio urbano. Para gestionarlo debes llamar al 6006000202 o en el servicio al cliente de nuestras tiendas. Debes tener tu boleta. 3.- Los productos serán entregados en el domicilio definido al momento de la venta 4.- En el caso que el producto sea recibido por un tercero (familiares, asesoras del hogar conserjes, mayordomos etc.) y este de conformidad a la entrega del producto, entenderemos que el producto fue recibido satisfactoriamente. 5.- Posterior a la aceptación del despacho, Ripley no se responsabiliza por daños físico al producto. La propia denunciante entregó el domicilio en el cual debía entregarse el producto y posteriormente por el propio error de la denunciante debió ser devuelto a la espera que se entregara un nuevo domicilio. Y es justamente en el segundo domicilio señalado donde se efectúa la entrega del mueble comparado. En virtud de lo anterior solicita se rechace la denuncia con costas. Respecto de la demanda civil reproduciendo los argumentos anteriores hace presente que el daño moral demandado aparece desproporcionado injustificado y abultado ello porque la propia demandante entregó los domicilios a los cuales debía despacharse el producto y en cuanto a los reclamos estos fueron atendidos mediante sistemas electrónicos o telefónicos de fácil y rápido uso. En cuanto al daño material señala que el valor del producto fue de \$ 202.909 que se encontraría moroso.

A fojas 61 consta un escrito de la parte denunciante y demandante solicitando se tenga presente lo que expone.

CONSIDERANDO

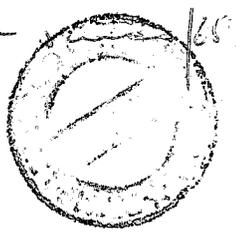
I. EN LO INFRACCIONAL

PRIMERO.- Que no se encuentra debatida en autos la existencia de una relación de consumo entre las partes.

SEGUNDO.- Que la parte denunciante rindió la documental consistente en:
 a) Copia de boleta de compraventa ; b) Impresión de página Web en la que se

La Secretaria del Tribunal
 Certifica que la presente
 es copia fiel del original
 se ha tenido a la vista

[Signature]
 La Secretaria

f.  

publicita el producto adquirido.; c) Guía de despacho de fecha 11/12/14.; d) Confirmación de compra electrónica; e) Formulario único de atención de público, fecha de ingreso 2 de febrero de 2015, emitido por www.sernac.cl.; f) Copas de correos electrónicos de fechas 13/12/2014, 6/02/2015 y 11/03/2015 (2); g) Copias de constancias de requerimientos y estados de cuentas de la denunciante. En la audiencia agregó Informe comercial, correo electrónico por la morosidad, estado de cuenta, impresión digital del Servicio de Registro Civil para acreditar que doña Mariela Espinoza no existe y correo electrónico de fecha 12 de marzo de 2015 Documentos no objetados por la parte contraria.

TERCERO.- Que la parte denunciada rindió la documental consistente en: a) Boleta electrónica número 1895431, b) documento que acredita que en el domicilio indicado por la compradora es el mismo que el de la boleta electrónica, c) guía de despacho 22039385 en la cual se acredita que el producto fue recibido por Marcel Espinoza en la ciudad de Puerto Montt; documentos no objetados por la contraria.

CUARTO.- Que declararon en autos las testigos Susana Sepúlveda Narvaez C.I. 16.132.604-6 y Claudia Lorenza Rojas Carmona C.I. 12.426.545-2, quienes estuvieron contestes respecto a que efectivamente la denunciante adquirió a la denunciada un comedor en la Tienda Ripley, que este producto fue recepcionado por otra persona distinta a la que fue enviado y que el domicilio proporcionado por la denunciante para la entrega fue modificado posteriormente por esta, todo lo cual les consta por haber escuchado a la demandante.

QUINTO.- Que el tribunal debe abocarse a conocer y establecer si en el caso sub lite se cumplió con las condiciones pactadas o acordadas para la entrega del producto adquirido, y en su caso si existió negligencia por parte de la empresa denunciada.

SEXTO.- Que la denunciada alegó que no le cabe responsabilidad en los hechos denunciados toda vez que las condiciones publicitadas en la correspondiente página Web fueron aceptadas por la denunciante y en ella se expresa que : 1.- Será de tu responsabilidad la exactitud de los datos entregados a RIPLEY .COM para una correcta y oportuna entrega de los productos en tu domicilio o lugar de despacho. 2.- Los cambios de lugar de despacho son factibles hasta 48 horas antes de la fecha comprometida y solo dentro del radio urbano. Para gestionarlo debes llamar al 6006000202 o en servicio al cliente de nuestras tiendas. Debes tener tu boleta. 3.- Los productos serán entregados en el domicilio definido al momento de la venta 4.- En el caso que el producto sea recibido por un tercero (familiares, asesoras del hogar conserjes, mayordomos a etc) y este de

La Secretaria del Tribunal
Certifica que la presente
es copia fiel del original que
posee a efectos de este de


La Secretaria

f [Signature] 166

conformidad a la entrega del producto, entenderemos que el producto fue recibido satisfactoriamente. 5.- Posterior a la aceptación del despacho, Ripley no se responsabiliza por daños físico a al producto. Claramente en este caso estamos frente a un contrato de aquellos denominado de adhesión por lo que las clausulas abusivas o aquellas que pretendan liberar de responsabilidad a todo evento a una de las partes no se consideran para eximirle de su obligación legal así lo ha dispuesto El Legislador en el Art. 16, señalando una serie de cláusulas que son susceptibles de ser declaradas abusivas y, por tanto, de no producir efecto alguno entre las partes. Conforme a dicha disposición, se consideran abusivas las cláusulas o estipulaciones que contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio (Art. 16 letra e). En este caso el producto ofrecido con lleva el servicio de entrega en el domicilio y destinatario señalado por el comprador

SEPTIMO.- No obstante lo anterior, en los contratos bilaterales como el que nos convoca las partes responden hasta de la culpa leve es decir deben poner en la celebración ejecución de los mismo el cuidado que normalmente pondría una persona juiciosa en el cuidado de sus negocios, por tanto los datos para la entrega del producto adquirido deben ser proporcionados con cuidado y atención por el comprador afín de cumplir con el encargo de la entrega por lo tanto no es de responsabilidad de la denunciada que el producto no fuere entregado en la fecha y en el domicilio señalado originalmente, sin perjuicio de que hubiere error en la entrega definitiva .

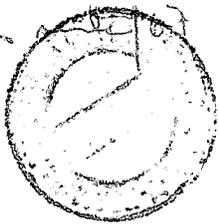
OCTAVO.- Que el hecho de entregar el producto adquirido por la denunciante a un tercero extraño a la relación sin que medie mandato o cometido por parte del comprador (mandante) constituye un actuar negligente e incumplimiento de las obligaciones a la luz de lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, motivo por el cual la denunciada será sancionada, y en tal sentido el quantum de la sanción se regulará prudencialmente como se indicará en lo resolutivo del fallo.

II. EN LO CIVIL

NOVENO.- Respecto del daño material demandado solo consta en autos que la actora pagó la suma de \$202.980 conforme la boleta acompañada a fojas 8, y no habiéndose recibido en definitiva el producto adquirido procede resarcir solo en este monto por el concepto de daño material efectivamente sufrido.

DECIMO.- Respecto del daño moral resulta evidente que el hecho de no haber recibido la demandante el producto adquirido, ha debido necesariamente

La Secretaria del Tribunal
Certifica que la presente es copia fiel del original
se ha tenido a la vista
La Secretaria

f. 10/10/14


provocarle -al menos- molestia y desasosiego, sin embargo no puede dejar de tenerse presente a este respecto que el domicilio para la entrega del producto fue proporcionado por la propia denunciante, siendo entonces también parcialmente responsable de los malos ratos sufrido. Por estos motivos se dará lugar a la reparación del daño moral, el cual se regula prudencialmente en la suma de \$50.000.- (cincuenta mil pesos).

UNDECIMO.- Y apreciando los antecedentes de autos de acuerdo con los principios de sana crítica.

SE RESUELVE:

En cuanto a lo infraccional: Se **CONDENA** a la denunciada **ECSSA S.A. (Tiendas RIPLEY)**, representada legalmente por don **BORIS OSORIO**, ya individualizados en éste fallo, al pago de una multa ascendente a Tres Unidades Tributarias Mensuales del mes en que se efectúe el pago por infringir el artículo 23 de la Ley N° 19.496. Si no pagare dentro del plazo de cinco días, sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio, quince noches de reclusión que se contarán desde que el infractor ingrese al Establecimiento Penal correspondiente.

En cuanto a la demanda civil: Se **ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 1 y siguientes sólo en cuanto se condena a la demandada **ECSSA S.A. (Tiendas RIPLEY)**, representada legalmente por don **BORIS OSORIO** al pago de la suma de **\$202.980 (doscientos dos mil novecientos ochenta pesos)** como reparación del daño material sufrido y a la suma de **\$50.000.- (cincuenta mil pesos)** a título de reparación del daño moral. Sumas que deberá reajustarse de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de ocurrencia de la infracción denunciada (23 de diciembre de 2014) hasta la de su efectivo pago. Sin costas por no haber sido la demandada totalmente vencida.

ANOTESE.

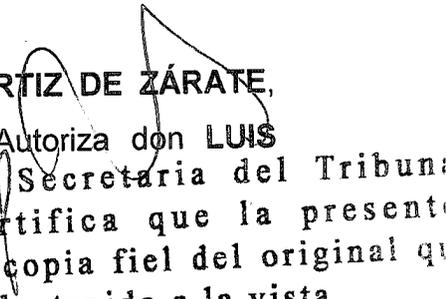
NOTIFIQUESE.

ARCHIVASE en su oportunidad.

ROL N° 2416/2014.-

Sentencia dictada por don **JEAN PIERRE BONDI ORTIZ DE ZÁRATE**, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza don **LUIS GONZALEZ CODOCEDO**, Secretario Abogado Suplente.

La Secretaria del Tribunal
Certifica que la presente
es copia fiel del original que
se ha tenido a la vista


La Secretaria