

REGISTRO DE SENTENCIAS

15 MAR. 2016

REGION DE ANTOFAG

002072
Ale.

EN !LO PRJH-CJnJ.JjAILDenuncia Infracción Ley N EI ~RX-LE~
OTROSI: Demanda (jvii de Indemnización de Perjuicios. IEN !EI SEGUND«»
OTROSI1: Acompaña Documentos. IErNI [EI TERCER OTROSI: Se Tenga
Presente.



S. J. L. de Policía Local

leoniOa <Giumermina Sulantay Alvarado, Cedula ----e- Identidad
-6.930.211~~, de profesión Profesora, domiciliado(a) en calle f01iilJti!G~g'lja
N° 955 Dep):@. dí10d2, comuna de Antofagasta" a US., respetuosamente digo:

Que vengo en deducir denuncia infraccional en contra de
la empresa !R\..ífP!IEVg A~1rOfAGASTA, RUT 83.382.700-6, representada para
efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50.0 de la ley 19.496 por SR.
JOAQUIfNI ANVHRI.ÉS SANIFUHENTES VICUÑA, RUT í8.439.JJ.29=a, ~fNII ~U
CALIDAD DrE GERENTE DE SUCURSAIL, con domicilio en calle f}»rraltt N°53íOJ
de la ciudad de Antofagasta, por incurrir en infracción a la Ley N° 190496,
sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en atención a los
antecedentes de hecho y derecho que a continuación expongo:

Los Hechos

cofiiil ffechial 1q de d5demlbHre deO 2014; compré en casa comercial
RIPLEY de la ciudad de Antofagasta, una LAVADORA marca LG" modelo
FI102RDT 10.5/6 KG. Color blanca, con carga frontal, la cual pagué en
efectivo por un precio de \$3574.980 (trescientos \$eiternítaJ W ~iUlái1ítrr© mH~
noved~nt@\$ ((J)chent1:@J pesos);' como figura en boleta electrónica NO
13172607 Y Guía de despacho NO 22139068. La lavadora fue entregada con
DOCUMENTOOE GARANTIA PINo.: MBM38664201.

En e~ m(e\$) de octubre de 20:15, la lavadora comenzó a presentar
problemas, por lo que:

Co~ ffech©1 ~¿, de nIOlvfiembre de 2015, se ingresó requerimiento por
producto fallido NO 64351380 en tiendas Ripley en Antofagasta.

El 1@ de no~iembrre deS 2015, realicé el reclamo en las oficinas de
SERNAC, el que quedó caratulado j\lj0R2015B617491

El artículo 11.2 de la ley dispone: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio",

El artículo 23 de la ley N° 19.496 establece que, "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

Esta disposición se ve transgredida por el proveedor desde el momento que al consumidor, producto de la falta del cuidado ordinario del proveedor integrada por su obligación de profesionalidad del Artículo 7º de la Ley de Comercio, al ser el proveedor comerciante, lo que lo obliga a vender productos que no sean deficientes en su calidad. Esta conducta negligente genera menoscabo al consumidor el que se verifica al perder un bien del consumidor, concretamente, su lavadora, lo cual termina por establecer la infracción del proveedor a este artículo de la citada ley.

II. En cuanto a la Demanda Civil

1. Responsabilidad (:

Conforme dispone el Artículo 14 del Código Civil, "El que causa daño a otro, aunque no sea el autor del hecho ilícito, responde de la reparación del daño, salvo que exista causa justificada de la conducta", por lo que las conductas que la contravienen, se constituyen en hechos ilícitos.

Enseguida, el hecho ilícito que causa daño a otro, debe ser indemnizado. Esto conforme dispone el Artículo 2314 del Código Civil y el Artículo 3º letra b) de la Ley N° 19.496. Este último, extiende la indemnización de perjuicios al daño moral.

Por ende, producido el hecho ilícito este debe ser consecuencia directa del daño. Lo cual, queda establecido al restar la causa o condición de la infracción (hecho ilícito) a la ley del consumidor, verificándose que de esta forma desaoarece todo daño al consumidor.

consecuencias. Por todo lo expuesto solicito el cambio de la lavadora o la devolución del dinero junto con una indemnización de perjuicios por todos los malos momentos vividos producto de la conducta desinteresada y morosa del proveedor.

El Derecho

RESPECTO A LA ÚNICA PRESCRIPCIÓN:

En doctrina se mencionan las "Infracciones Petmail" que son aquellas infracciones en donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable. A diferencia de la llamada "infracción simple", que son las infracciones más simples, la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consuma, sin producir una situación antijurídica duradera. Se trata del supuesto más simple, y no hay problema alguno en afirmar que el plazo de prescripción se empieza a contar desde el momento en que se consuma la infracción, que es el mismo en que se realiza el (único) acto infractor.

En el caso de la denominada "infracción permanente", como es el caso que nos convoca, no son los efectos jurídicos de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma. Es el caso, por ejemplo, de quien opera sin licencia (que sería distinto del tipificado como abrir o construir sin licencia, que se consuma en un momento determinado, luego del cual perduran únicamente sus efectos). En estos casos, se admite que la prescripción se produce desde que cesa la conducta infractora, asimilándose a este supuesto ciertas infracciones por omisión, en donde la conducta infractora (por ejemplo, no entregar determinada información) permanece mientras se mantenga el deber de actuar.

I. En cuanto a lo infraccional

1. Infracción al Artículo 23 de la Ley N° 19.496

Artículo 23 de la Ley N° 19.496: "El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".

El artículo 112 de la ley dispone: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor en la entrega del bien o la prestación del servicio".

El artículo 23 de la Ley N° 19.496 establece que, "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

Esta disposición se ve transgredida por el proveedor desde el momento que al consumidor, producto de la falta del cuidado ordinario del proveedor integrada por su obligación de profesionalidad del artículo 7° de la Ley de Comercio de Chile, al ser el proveedor comerciante, lo que lo obliga a vender productos que no sean deficientes en su calidad. Esta conducta negligente genera menoscabo al consumidor el que se verifica al perder un bien del consumidor, concretamente, su lavadora, lo cual termina por establecer la infracción del proveedor a este artículo de la citada ley.

II. En cuanto a la Demanda Civil

1. Requisitos de Responsabilidad

Conforme dispone el artículo 14 del Código de Comercio, para todos los actos de comercio, y para todos los actos de la vida civil, por lo que las conductas que la contravienen, se constituyen en hechos ilícitos.

En el caso del hecho ilícito que causa daño a otro, debe ser indemnizado.

Esto conforme dispone el artículo 2314 del Código Civil y el artículo 3° de la Ley N° 19.496. Este último, extiende la indemnización de perjuicios al daño moral.

Por ende, producido el hecho ilícito este debe ser consecuencia directa del daño. Lo cual, queda establecido al restar la causa o condición de la infracción (hecho ilícito) a la ley del consumidor, verificándose que de esta forma desaparece todo daño al consumidor.

rPO~ IrAJfIT(j), en mérito de lo expuesto, normas legales citadas, artículos 50 y siguientes de la Ley N° 19.496 Y demás disposiciones legales que resulten aplicables,

RUEGO & US.: Se sirva tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de IR?J:rl?IIEV&~TOFAGAS1ÍA representada para estos efectos por SR. JOAQUIN bII.NDIRÉS Sbil.NIFUIEtNITIES VICUÑA, ambos ya individualizados, acogerla a tramitación y en definitiva, condenar al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con expresa condenación en costas.

PRIMEIR(OT~OSJ):: En virtud de lo dispuesto en los artículos 3 letra e) que prescribe: "*Son derechos y deberes básicos del consumidor: El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales V morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.*"; 50 A), 50 B) Y 50 C) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás disposiciones legales que resulten aplicables, vengo en interponer demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de RXPILIEV_u ~WJ1ílo)f~G~§1í~o, representada para estos efectos por don SR. IOAQU!N ~fj\HII\rtÉ~ SANfUENTE§ ~XCUÑ~, ignoro profesión u oficio! ambos domiciliados en Prat 530 de la ciudad de Antofagasta'i' en virtud de las mismas consideraciones de hecho y de derecho expuestas en lo principal de esta presentación y que, para todos los efectos l~gales y procesales pertinentes, doy integra y expresamente reproducidos en::este primer otrosí.

SS., tal cual como se acreditará en la presente causa, la infracción cometida por la denunciada y deman«!ada me ha ocasionado los siguientes perjuicios:

Daño jivjaterriDaG: Este daño se encuentra representado por los gastos que he debido incurrir y, por todo aquello que he dejado de percibir a consecuencia de los hechos denunciados, los que consi?ten en:

Valor de la lavadora, correspondiente a \$314.-8@.= (tt/l"esdce~t(Q)~ setelli!(i1l y CC6Jaiit!iO mim nO\\ledentos ocherrota peso\$» , o en su defecto la entrega de una lavadora nueva de iguales características.

Daño [MJolialB~ Este daño se encuentra representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que me ha ocasionado la conducta de la

Venerable,

me asisten.

La suma de dinero por la cual demando este concepto es: \$1@O.(Q)O@os

PO~ 1í(i)~dNü(Q) en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas y demás que resulten aplicables,

SE RUEGO IA. USo~ Se sirva tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de empresa RIPILEV, &dNüOFAG~ü~17 representada para estos efectos por don SR. JOAQUIN ANDRÉS SANFELIPE VICUÑA ambos ya individualizados, por la cantidad total @J~ \$6ji'd2],.9S0 pesos) .

SEGUN(j)IQ) (Q),íRtiQ)S:lt: Sírvase USo tener por acompañados en parte de prueba, y bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos:

1) Copia de boleta N° 13172607 con fecha 19 de diciembre del 2014. /

2) Copia de Guía de despacho N° 22139068 con fecha 22 de diciembre del 2014. f/

3) Copia documento de garantía PINo.: MBM38664201. Con fecha 19 de diciembre del 2015.

4) Copia de Ingresos de Requerimientos producto fallado en Ripiey j// N°64351380 con fecha 02 de noviembre del 2015.

5) Copia de FUAP N° R2015B617491 con fecha: 10 de noviembre del 2015. //

6) Copia de respuesta del Proveedor con fecha 19 de noviembre del 2015. //

7) Copia de Informe técnico con fecha 12 de noviembre del 2015. 1/

8) Copia de cierre de caso con fecha 19 -de novier1)brc: del 20~. *WR iiyf ~-ou-(7P~110)O~

TERCER OTROS];: Ruego a USo se sirva tener presente que de conformidad a lo dispuesto en el artículo SO C) de la Ley N° 19.496, comparezco personalmente en la presente causa y sin patrocinio de abogado habilitado.

(Firma) ..ko../J ...:!!...~T.<.~A!:I/' 1-AWUii> o

ku T ij' ~ N,0 2AJi-y

q g230l:§f {) .JQ(

Antofagasta, veintinueve de febrero de dos mil dieciséis.



VISTOS:

1.- Que, a fojas dieciséis y siguientes, comparece doña LEONILA GUILLEPVIINA SULANTAY ALVAIZADO, chilena, profesora, cédula de identidad N° 6.930.211-4, domiciliada en calle DíZ Gan8 N° 955, departamento 402, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "IUPLEY ANTOF AGASTA", representado para estos efectos por el administrador del local o jefe de oficina don JOAQUIN ANDRES SANFUENTES VICUÑA, gerente de sucursal, ambos domiciliados en calle Prat N° 53 O, de esta ciudad, por infringir los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496. Expresa que el día 19 de diciembre de 2015 compró en el establecimiento de la denunciada una lavadora marca LO, modelo F1102RDT, 10.5/6 kg., color blanca, con carga frontal, por la que pagó un precio de \$3.719.800.- como se indica en la boleta electrónica que acompaña, la que estaba amparada por la garantía que indica. En el mes de octubre de 2015 la lavadora comenzó a presentar problemas, por lo que el 2 de noviembre de 2015 se ingresó el requerimiento N° 64351380 por producto fallido en la tienda denunciada, y el mismo mes y año realizó un reclamo en las oficinas del SERNAC, el que fue ingresado con el N° R201SB617491. Expresa que los hechos descritos configuran una infracción a lo señalado en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, por lo que solicita se acoja a tramitación la denuncia infraccional y, en definitiva, se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la ley, con costas. En el primer otrosí de su presentación la compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "RIPLEY ANTOFAGASTA", representado para estos efectos por don JOAQUIN ANDRES SANFUENTES VICUÑA, ya individualizados, y en mérito de los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene a pagar a título de indemnización por los perjuicios que le ha causado la suma de \$374.980.- por daño material, y \$300.000.-, por daño moral.

2.- Que, en fojas cuarenta y ocho y siguiente, se comparendo decretado en autos con la asistencia de los apoderados del proveedor denunciado y demandado, abogado doña Fernanda Cabanillas Veloso y habilitado de derecho don Cristián Laso Lyons, y en rebeldía de la denunciante y demandante civil, ya individualizados en autos. Los apoderados del denunciado y demandado civil contestan la denuncia y demanda mediante minuta escrita, la que piden se tenga como parte integrante de este comparendo, solicitando el rechazo íntegro de ambas, con costas. Siendo las 09,14 horas, se incorpora a la audiencia la denunciante y demandante civil doña Leonila Guirmincl Sulantay Alvarado. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, la denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados a la demanda civil, y que rolan de fojas 1 a 15, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal, y en el comparendo acompaña Formato 10J N° 0653040 y N° 0653077, bajo apercibimiento legal. La parte denunciada acompaña, con citación, cadena de correos

electrónicos que dan cuenta de las respuestas que dio el denunciado frente a los reclamos de la denunciante y demandante.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la infracción:

Primero: Que, a fojas dieciséis y siguientes de autos, doña LEONILA GUILLERMINA SULANTA y ALVARADO, ya individualizada, interpuso denuncia infraccional en contra del proveedor "RIPLEY ANTOFAGASTA", representado para estos efectos por don JOAQUÍN ANO RES SANFUENTES VICUÑA, ya individualizados, fundada en que con fecha 19 de diciembre de 2011 compró a la denunciada una máquina lavadora LG, modelo F1102RDT, en la suma de \$371.980.-, la que en el mes de octubre de 2015 comenzó a presentar problemas por lo que, el 2 de noviembre de 2015, ingresó requerimiento por producto fallido en tiendas Ripley Antofagasta bajo el N° 64351380, y el 10 de noviembre del 2015 realizó el reclamo N° R2015B617491 en las oficinas de SERNAC Antofagasta, sin obtener ninguna solución a su problema, debiendo iniciar acciones judiciales para buscar una satisfacción a sus derechos.

Segundo: Que, a fojas treinta y ocho y siguientes, en el comparendo de prueba la apoderada del proveedor denunciado y demandado contestó mediante minuta escrita la denuncia y demanda decluciendo en autos, solicitando el rechazo de las mismas en mérito a los argumentos expuestos en su presentación, y en particular por cuanto cada vez que el servicio técnico revisó y reparó la máquina lavadora, ésta quedó funcionando en perfectas condiciones, no presentando falla en la fábrica alguna ya que los problemas sufridos por el artefacto se produjeron en consecuencia del uso y de la falta de cuidado en el empleo de la misma por parte de la actora.

Tercero: Que, con los antecedentes reunidos en el proceso no se ha acreditado judicialmente, por la actora, que el proveedor denunciado "RIPLEY STORE LIMITADA" haya incurrido en hechos que sean constitutivos de infracción a los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 indicados en la denuncia, puesto que de los propios documentos acompañados por la denunciante consta que la denunciada respondió al SERNAC que no era posible acceder a lo solicitado por la denunciante ya que la garantía posterior a tres meses desde la fecha de compra corresponde al proveedor, quien certificará la falla y autorizará el cambio, reparación o reemplazo por otro modelo, lo que así se indica en la póliza de garantía correspondiente, y en el caso particular de la actora, el producto fue evaluado por el servicio técnico el cual realizó limpieza y conducto de secado y de jilro, adjuntándose a esta respuesta el informe correspondiente y, en consecuencia, no procedía acoger su reclamo de conformidad a lo establecido en el inciso primero del artículo 21 de la Ley N° 19.496, tal como lo expresa el denunciado en sus descargos y está acreditado documentalmente con las pruebas acompañadas a fojas 11, 9, 10, 33, 34, 35 y 36, no objetadas.

Cuarto: Que, en mérito a lo precedentemente razonado, y no habiendo la denunciante probado judicialmente que el denunciado ha incurrido en hechos que constituirían los fundamentos de la denuncia infraccional interpuesta en autos, y que tipificarían las contravenciones a la Ley N°

19196 alegadas por ésta, el tribunal rechazará en definitiva la denuncia interpuesta a fojas dieciséis y siguientes de esta causa, en mérito a lo anteriormente expresado.

Quinto: Que, atendido lo resuelto precedentemente en cuanto a la denuncia infraccional deducida en autos por la acLora, y considerando que la responsabilidad civil es una consecuencia inmediata y directa de la responsabilidad convencional, entre las que debe existir una relación de causa y efecto, el tribunal rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas dieciséis y siguientes de los autos por doña Leonila Guillermina Sulantay Alvarado, ya individualizada, en contra del proveedor "Ripley Store Limitada", representado por don Joaquín Andrés Sanfuentes Vicuña, por carecer de causa atendido lo precedentemente expuesto.

y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B) N° 2, Y 50 Y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 3º, 11, 14, 17, 18, 22, 23 Y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 3º letra e), 12, 20, 21, 23, 24, 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496, artículo 340 inciso primero del Código Procesal Penal, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA

1.- Que, se RECHAZA la denuncia infraccional deducida a fojas 16 y siguientes, por doña LEONILA GUILLERMINA SULANTA y ALVARADO, ya individualizada, en contra del proveedor "RIPLEY STORE LIMITADA", representado legalmente por don JOAQUIN ANDRES SANFUENTES VICUÑA, también individualizados, en mérito de lo expuesto en el cuerpo de esta sentencia.

2.- Que, se RECHAZA la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 16 Y siguientes, por doña LEONILA GUILLERMINA SULANTA y ALVARADO, ya individualizada, en contra del proveedor "RIPLEY STORE LIMITADA", representado legalmente por don JOAQUIN ANDRES SANFUENTES VICUÑA, también individualizados, por carecer de causa atendido lo resuelto precedentemente en cuanto a lo convencional.

3.- Que, no se condena en costas a la parte perjudicada por haber tenido motivos plausibles para litigar.

4.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 2.072/2016.

Dictada por don RAFAEL GARBARINICIFUENTES, Juez Titular.
Autorizada por don FIDEL INOSTROZA NAITO, Secretario Titular.



