

Tercer Juzgado de Policía Local
Antofagasta

REGISTRO DE SENTENCIAS

, 3 SE'JU\n

REGION DE ANTOFAGASTA - 1



Antofagasta, cuatro de abril de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- Que, a fojas ocho y siguientes, comparece doña ALIDA ESTER FERNANDEZ ARRIAZA, chilena, empleada pública, cédula de identidad N° 11.051.508-1, domiciliada en calle Volcán Licancabur N° 9474, Villa Panorama, Antofagasta, que deduce querrela infraccional en contra del proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", RUT N° 76.261.280-K, representado para estos efectos por doña NATALIA HERNANDEZ, cuyo RUT y profesión ignora, ambos domiciliados en Avenida Balmaceda N° 2355, de esta ciudad. Señala que el 27 de noviembre de 2015 realizó una compra en el local de la querellada de un sofá de tres cuerpos y dos siales, por el precio de \$436.895.-, pagando al contado la suma de \$145.700.- y dos cuotas de \$145.598.- cada una, lo que sería un regalo de navidad para su familia. Agrega que, además, canceló la suma de \$16.900.- correspondiente al despacho del producto a su domicilio, lo que se haría partir del 28 de noviembre y hasta el 7 de diciembre de 2015. Expresa que pasaron los días y llegó el 7 de diciembre de 2015 sin que recibiera el producto adquirido, por lo que se dirigió a la tienda del querellado sin obtener respuesta alguna, salvo que había que esperar que llegara el producto, y en esa oportunidad el gerente de piso, don Luis Alvarez, le dijo que solucionaría el problema tomando sus datos pero nunca la llamó por teléfono. Señala que el 15 de diciembre recibió un correo electrónico del servicio al cliente del querellado, en que expresaban lo que indica, y como no tuvo solución a su problema interpuso una denuncia en SERNAC, recibiendo con fecha 21 de diciembre de 2015 una nota del proveedor dirigida al SERNAC en que indica como nueva fecha de entrega del producto el día 9 de enero de 2016, señalando que la demora se debe a que el producto es pedido a confección. Además, el 22 de diciembre de 2015, recibió otro correo electrónico con similar información a la contenida en el anterior y sin obtener una satisfacción a su reclamo, reiterando que hasta la fecha no ha recibido los productos adquiridos. Manifiesta que estos hechos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 1° N° 4, 3° letra b) y 32 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita que en definitiva. se condene al proveedor denunciado al máximo de las multas que la ley establece, con costas. En el primer otrosí de su presentación, la compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", representado en la forma señalada en lo principal, y en mérito a lo expuesto y argumentaciones que esgrime, solicita se condene al demandado a la entrega de la totalidad de los productos adquiridos con fecha 27 de noviembre de 2015, y al pago de la suma de \$800.000.- por daño moral, suma que pide se pague con reajustes e intereses corrientes calculados en la forma que indica, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas treinta y dos y siguiente, rola comparendo de prueba con la asistencia de la apoderada de la parte querellante y demandante civil, egresada de derecho doña Claudia Rivera Fernández, y del apoderado de la parte querellada y demandada civil, abogado don Ramón Miranda Tapia, ya individualizados en autos. La parte querellante y demandante ratifica la querrela y demanda interpuestas en autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con expresa condenación en costas. El apoderado del proveedor querrellado y demandado civil evacua los traslados conferidos mediante minuta escrita, la que solicita se tenga como parte integrante del comparendo, y pide el rechazo de las acciones deducidas en contra de su mandante, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida la causa a prueba, la parte querellante y demandante ratifica los documentos ,agregados a los autos de fojas 1 a 7, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal, exhibiendo al tribunal los originales de los mismos. Igualmente, acompaña un informe psicológico, de fecha 17 de enero de 2016, que da cuenta del estado psicológico de la actora, bajo el apercibimiento que indica. Se deja constancia que la parte querellada y demandada civil no rinde pruebas en la instancia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, con el mérito de la querrela infraccional interpuesta en autos, a fojas 8 y siguientes, documentos acompañados al proceso, de fojas 1 a 7, Y 31, no objetados, y comparendo de prueba, de fojas 32 y siguiente, se encuentra acreditado en esta causa que doña Alida Ester Fernández Arriaza, con fecha 27 de noviembre de 2015 adquirió al proveedor querrellado un sofá de tres cuerpos y dos sitiales, en la suma de \$436.895.-, que canceló con una cuota al contado de \$145.700.- , y dos cuotas de \$145.598.- cada una, mediante su tarjeta de crédito CMR Visa, y a pesar de que se estipuló como fecha máxima de entrega del producto el día 7 de diciembre de 2015, fecha que después unilateralmente el proveedor la fijó para el día 9 de enero de 2016, dichos bienes nunca le han sido entregados sin explicación valedera alguna, hechos que considera constituyen una infracción a los artículos de la Ley N° 19.496 que indica, por lo que solicita se condene al proveedor querrellado por su responsabilidad contravencional en estos hechos.

Segundo: Que, a fojas 27 y siguientes, la parte querrellada al contestar la querrela infraccional mediante minuta escrita, solicitó el rechazo de la misma por no existir responsabilidad alguna del proveedor por no concurrir, en este caso, ninguno de los requisitos propios de la responsabilidad de la Ley N° 19.496, puesto que esa parte cumplió con entregar a la actora la información de los términos y condiciones generales relativas a los contratos y transacciones que se celebran habitualmen~íct~ que fueron aceptadas sin objeción por la querellante, señalando que los productos por ella adquiridos son confeccionados por un tercero quien mensualmente debe entregar un stock determinado, lo que se comunicó a la querellante ofreciéndole otras alternativas de solución a la clienta, quien las rechazó injustificadamente.

Tercero: Que, conforme al mérito de autos, y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sancionados en el artículo 24 del referido cuerpo legal, el tribunal considera que se ha tipificado la infracción establecida en el primero de los artículos mencionados que establece que "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", y en el caso de autos está acreditado fehacientemente que el proveedor no entregó los productos adquiridos por la consumidora en la fecha originalmente fijada, el 7 de diciembre de 2015, ni tampoco en la última fecha determinada por el proveedor, el 9 de enero de 2016, Y hasta la fecha la querellante no ha recibido los productos adquiridos a pesar de encontrarse pagado su precio. Del mismo modo, estos hechos tipifican una infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la citada ley que expresa 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 del respectivo bien o servicio", pues resulta incuestionable que el querellado y demandado, y/o sus dependientes han sido, a lo menos, negligentes pues nunca dieron solución al reclamo de la actora, hechos que han causado un menoscabo evidente a la cliente en su patrimonio por hechos imputables al proveedor.

Cuarto: Que, de conformidad con lo antes expuesto este tribunal concluye que los hechos precedentemente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sancionadas en la forma establecida en el artículo 24 del mismo cuerpo legal, por lo que atendido el mérito de autos y pruebas reunidas en el proceso, condenará al proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", representado judicialmente por el abogado don FERNANDO YUNG MORAGA, en la forma que se indicará en lo resolutive de este fallo.

En cuanto a lo patrimonial:

Quinto: Que, en el primer otrosí del escrito de fojas 8 y siguientes, doña ALIDA ESTER FERNANDEZ ARRIAZA, ya individualizada, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", representado para estos efectos por doña NATALIA HERNANDEZ, también individualizados, solicitando que en mérito a los hechos expuestos en su presentación se le condene en definitiva a la entrega material de la totalidad de los productos adquiridos al proveedor demandado, y al pago de la suma de \$800.000.- por concepto de daño moral, correspondiente al grave perjuicio y angustia que le ha causado el ser víctima de la conducta irresponsable y negligente del proveedor quien no ha respetado el contrato de compra acordado entre las partes, sin que hasta la fecha haya cumplido el demandado con su obligación de entregar materialmente los productos adquiridos.

Sexto: Que, en el comparendo de estilo la parte demandada civil evacuó el traslado conferido mediante minuta escrita, solicitando el rechazo de la demanda en mérito a las argumentaciones que expone.

Séptimo: Que, atendido los antecedentes reunidos en autos, lo expresado en los considerando s que preceden, mérito de la prueba rendida, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones a la Ley N° 19.496 antes señaladas, cometidas por el proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", y/o sus dependientes, el tribunal acogerá la demanda civil de autos disponiendo que el demandado deberá hacer entrega material de los productos adquiridos por la actora el día 27 de noviembre de 2015, dentro de tercero día de ejecutoriada esta sentencia, y, en cuanto a lo demandado por daño moral el tribunal fijará prudencialmente la indemnización a pagar por este rubro en la suma de \$300.000.-, atendido el perjuicio o aflicción experimentados por la actora al no habersele dado cumplimiento al contrato de compra de bienes muebles, los que hasta la fecha no le han sido entregados por el demandado, lo que la obligó a iniciar acciones judiciales para hacer valer sus derechos en consideración a los meses transcurridos desde la fecha de adquisición de los bienes, además de las molestias y tiempo perdido en "realizar gestiones para buscar una solución a esta situación sin lograrlo, suma que devengará intereses corrientes para operaciones no reajustables a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada.

y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B N° 2, 50 Y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 3°, 11, 14, 16 17, 18, 22, 23 Y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 3° letra e), 12, 20, 23, 24, 26, 50 A Y siguientes de la Ley N° 19.496, Y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se CONDENA al proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", representado judicialmente por el abogado don FERNANDO YUNG MORAGA, ya individualizados, al pago de una MULTA de CUATRO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos conocidos por el tribunal en este proceso, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

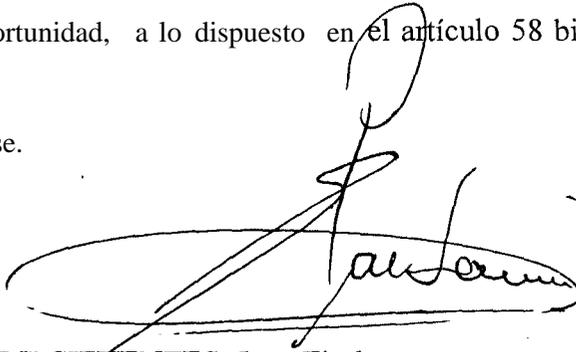
2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la Tesorería Municipal de Antofagasta, en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 8 y siguientes, por doña ALIDA ESTER FERNANDEZ ARRIAZA, ya individualizada, y se CONDENA al proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", representado judicialmente por el abogado don FERNANDO YUNG MORAGA, también individualizados, a hacer entrega material a la parte demandante de los muebles adquiridos por ella con fecha 27 de noviembre de 2015, dentro de tercero día de ejecutoriada esta sentencia, y al pago de la suma de \$300.000.- por daño moral, ~lifo ~ indemnización por los perjuicios que le fueron causados con la conducta infraccional de la demandada y/o sus dependientes, suma que deberá pagarse reajustada en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y la de su entero y efectivo pago.

- 4.- Que, se condena en costas a la parte perdidosa por haber sido totalmente vencida.
- 5.- 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° 655/2016



Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por don FIDEL INOSTROZA NAITO, Secretario Titular.

