

Juzgado de Policía Local
Calama

REGISTRO DE SENTENCIAS

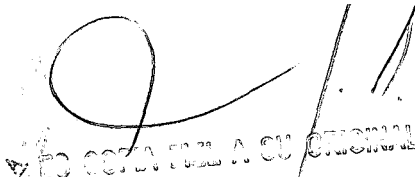
2 4 NOV. 2016

REGION DE ANTOFAGASTA

Calama a doce de febrero de dos mil dieciséis.

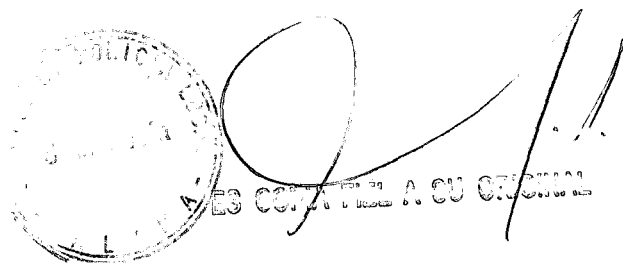
Vistos:

A fojas 18, rola querella infraccional a la Ley 19.496 Y demanda de indemnización de perjuicio interpuesta por don Luis Javier Herrera Figueroa, domiciliado en calle Berlín N° 2584, Población Alemania de la ciudad de Calama, en contra del proveedor www.ripley.cl de tiendas Ripley, representada por don Mariano Sanfuentes, ambos con domicilio en Avenida Balmaceda N°3242 de la ciudad de Calama, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho: Que el día 27 de Mayo de 2015, efectuó compra de camarote **CRC OXFORD ESSENCE5** de una plaza, compra realizada a través de la página web de Ripley, posteriormente con fecha 05 de junio de 2015, llega el producto a su domicilio, percatándose que falta un accesorio, como el velador que formaba parte de la oferta en la página, luego al abrir las cajas noto que faltaban más accesorios y los largueros del camarote. A partir del día 06 de junio de 2015 comenzó a realizar quejas en el servicio al cliente de tiendas Ripley en mall Calama, no logrando una solución pronta. Posteriormente realiza reclamo formal ante Sernac y con fecha 08 de Julio de 201510 llaman para coordinar el cambio del producto, luego el día 14 de Julio de 2015 se concretó el cambio y nuevamente faltó el velador, llegando recién con fecha 20 de julio de 2015. En un otrosí viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicio en contra del proveedor www.ripley.cl de tiendas Ripley, representada por don Mariano Sanfuentes, ambos con domicilio en Avenida Balmaceda N°3242 de la ciudad de Calama, que en atención al principio de la economía procesal da por reproducida las mismas razones de hecho y de derecho expuesto en lo principal y viene en solicitar la suma de \$c~ 500.000o la suma que US, estime conforme a derecho. Acompaña los siguientes documentos: reclamo presentado ante Sernac; comprobante de la compra, como orden de compra, boletas y seguimiento; fotografía sacada en el portal de la oferta; procedimiento de mediación con informe de cierre; guía de despacho.


A la corte para el señalamiento

Que, a fojas 23 se cita a las partes a audiencia de contestación, avenimiento y prueba, la que tendrá lugar el día 02 de febrero de 2016, a las 9:30 horas.

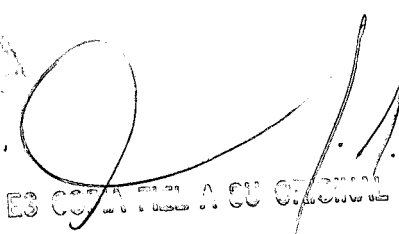
Que, a fojas 61 rola contestación a denuncia infraccional, por parte del abogado Alejandro Vicencio Ramos, en representación de Ripley Store Limitada, manifestando que el actor no ha acreditado ninguna vulneración de sus derechos en cuanto al no respeto de la oferta, pues declara haber recibido conforme el camarote con el velador; a continuación señala que el consumidor fue informado del despacho de sus productos y asimismo al error de transportarlos al entregarlos, situación de la cual la querellada se hizo cargo, pues ante el reclamo del querellante procedió a remitirle un nuevo producto, por la misma vía, recibiendo el querellante el producto completo, por tanto la querellada cumplió a cabalidad la oferta entregada al consumidor. Por otra parte dado que la infracción dice relación directa a la solicitud de devolución de precio que obra en la demanda civil, la garantía legal de los productos tiene un plazo de 3 meses, de conformidad a lo expuesto en el artículo 21 de la Ley 19.496, por lo que su derecho de opción expiro el 20 de octubre de 2015, es decir al momento de presentar su denuncia y demanda civil; en un otrosí viene en contestar demanda civil solicitando su rechazo, con costas que en atención al principio de economía procesal vuelve en reiterar las excepciones defensas y alegaciones efectuadas al contestar denuncia, rechazando la indemnización de perjuicios, toda vez que el producto fue entregado cumpliendo íntegramente con sus obligaciones. Ahora con respecto al daño emergente solicita su rechazo toda vez que al haberse entregado el producto si reclamos del actor, no procede la devolución del precio ni tampoco la devolución de lo pagado por el flete del producto; con respecto al daño moral estos deben ser acreditados en la causa por medio de prueba legal, así como los efectos del mismo por el demandante, para permitir sostener una pretensión indemnizatoria como la ejercida en autos.



El presente es copia de la original

Juzgado de Policía Local
Calama

alguna; preguntas; para que diga la testigo si se vio directamente perjudicada con los acontecimientos ocurridos en la compra; la testigo responde; si mucho, porque se redujo el espacio y tenía que tener cuidado extremo para que no se vieran las cosas arriba de mis hijos; contrainterrogaciones; para que diga la testigo si recibió don Luis Herrera el cambio de su camarote y velador, llegando el primero el día 14 de julio y el segundo el 20 de julio de 2015; la testigo responde; el 14 fue la primera fecha que llegó de nuevo completo lo que es camarote, pero nuevamente sin velador y el día 20 se envió el velador; para que diga la testigo si entonces a partir del día 20 de julio de 2015, don Luis Herrera tiene en su poder camarote marca Cic con su velador; la testigo responde; si, lo tiene. A continuación comparece doña Bernardita Cristina Pereira Barrera, quien juramentada en forma legal expone; soy amiga de los demandantes, ellos me comentaron que habían comprado una litera por internet donde había una oferta de una litera con velador, después al llegar el producto no venían con todos los accesorios y comencé a ver que eso les afectaba como familia; contrainterrogaciones; para que diga la testigo si sabe o le consta que problemas referido en su declaración fue la única causa de que se hubieran separado el denunciante y asimismo informe al tribunal si dicha separación se mantiene hasta hoy; la testigo responde; ellos comenzaron a tener problemas porque no tenían espacio y tuvieron que dormir con los niños en una misma cama y eso generó conflicto entre ellos en la parte íntima de pareja; para que diga la testigo si sabe o le consta que el denunciante recibió el cambio de sus productos en el mes de julio de 2015, recibiendo el camarote el día 14 y el velador el día 20; la testigo responde; del camarote me consta, del velador no. Se pone fin a la audiencia.

 
ES COPIA FIEL A LO ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local
Calama**

Que, a fojas 66 tiene lugar la audiencia de contestación, avenimiento y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil don Luis Javier Herrera Figueroa y por la parte denunciada y demandada civil de Ripley Store Ltda, el abogado Alejandro Vicencio Ramos; la parte denunciante y demandante civil viene en ratificar la denuncia y demanda civil en todas sus partes; la parte denunciada y demandada civil viene en contestar denuncia infraccional y demanda civil mediante minuta escrita que solicita se tenga como parte integrante del presente comparendo. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce; se recibe la causa a prueba; Prueba documental de la parte denunciante; viene en ratificarlos documentos acompañados en la denuncia y demanda rolante a fojas 1 a 17 inclusive y en este acto viene en acompañar 8 estados de cuenta correspondiente a los meses de junio de 2015 a enero de 2016; prueba documental de la parte denunciada y demandada; no rinde; prueba testimonial de la parte denunciante y demandante; comparece doña Susan Nieves Nieves, quien juramentada en forma legal expone; pregunta de tacha; para que diga la testigo si mantiene convivencia en el mismo domicilio con don Luis Herrera; la testigo responde que sí; para que diga la testigo si se verá beneficiada en un resultado favorable de la demanda indemnizatoria presentada por su conviviente; la testigo responde que sí; para que diga la testigo si desea que el presente juicio termine con una sentencia favorable a los intereses de su conviviente; la testigo responde; claro que se logre lo que está pidiendo. La parte denunciada viene en formular tacha respecto del testigo en atención a que carece del requisito de imparcialidad aplicable a cualquier testigo; traslado; la parte denunciante señala que ella no es imparcial porque vivió junto a él todo el proceso de la compra hasta que llegaron los productos incompletos; tribunal deja para definitiva, tómese declaración a testigo; la compra se hizo a fines de marzo de 2015 y luego la compra rápido como a la semana, faltándole piezas y percatándose de esto después de recibir el producto, luego de hacer las quejas correspondientes no nos dieron ninguna solución, incluso fuimos a la misma tienda, se llamó por teléfono, sin respuesta



ES POR LA A. CU. OFICIAL

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fojas 67 la parte denunciada ha deducido tacha en cuanto la testigo carecería del requisito de imparcialidad aplicable a cualquier testigo que se presente en causa seguida ante tribunal de justicia; contestando el traslado la parte denunciante señala que la testigo no es imparcial porque vivió todo el proceso de la compra hasta que llegaron los productos incompletos y que además fue directamente afectada; por consiguiente, este tribunal apreciando los antecedentes de conformidad a las reglas de la sana crítica, no dará lugar a las tacha planteada a fojas 67, por cuanto si bien la testigo es efectivamente conviviente del demandante, esta puede ilustrar adecuadamente a este tribunal sobre la ocurrencia de los hechos materia de esta litis, toda vez que el sentido de dichas declaraciones es conducir a este legislador al descubrimiento de la verdad por los medios que aconseja la razón y el criterio racional, puesto en juicio.

SEGUNDO: Que, se ha presentado denuncia por infracción a la ley 19.496, en contra del proveedor www.ripley.cl de tiendas Ripley, representada por don Mariano Sanfuentes, ambos con domicilio en Avenida Balmaceda N°3242 de la ciudad de Calama, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho: Que el día 27 de Mayo de 2015, efectuó compra de camarote CIC OXFORD ESSENCE5 de una plaza, compra realizada a través de la página web de Ripley, posteriormente con fecha 05 de junio de 2015, llega el producto a su domicilio, percatándose que falta un accesorio, como el velador que formaba parte de la oferta en la página, luego al abrir las cajas noto que faltaban más accesorios y los largueros del camarote. A partir del día 06 de junio de 2015 comenzó a realizar quejasen el servicio al cliente de tiendas Ripley en mall Calama, no logrando una solución pronta. Posteriormente realiza reclamo formal ante Semac y con fecha 08 de Julio de 2015 lo llaman para coordinar el cambio del producto, luego el día 14 de Julio de 2015 se concretó el cambio y nuevamente faltó el velador, llegando recién con fecha 20 de julio de 2015.



[Handwritten signature]
ES COPIA DEL ORIGINAL

TERCERO: Que, para acreditar los hechos de la denuncia rola documental de fojas 1 a 17 inclusive, donde constan; reclamo presentado ante Sernac; comprobante de la compra, como orden de compra, boletas y seguimiento; fotografía sacada en el portal de la oferta; procedimiento de mediación con informe de cierre; guía de despacho; agregándose de fojas 25 a 56 inclusive; 8 estados de cuenta correspondiente a los meses de junio de 2015 a enero de 2016.

CUARTO: Que la parte denunciada viene en contestar querella infraccional solicitando su completo rechazo, señalando que el actor no ha acreditado ninguna vulneración de sus derechos en cuanto al no respeto de la oferta, pues declara haber recibido conforme el camarote con el velador; a continuación señala que el consumidor fue informado del despacho de sus productos y asimismo al error de transportarlos al entregarlos, situación de la cual la querellada se hizo cargo, pues ante el reclamo del querellante procedió a remitirle un nuevo producto, por la misma vía, recibiendo el querellante el producto completo, por tanto la querellada cumplió a cabalidad la oferta entregada al consumidor. Por otra parte dado que la infracción dice relación directa a la solicitud de devolución de precio que obra en la demanda civil, la garantía legal de los productos tiene un plazo de 3 meses, de conformidad a lo expuesto en el artículo 21 de la Ley 19.496, por lo que su derecho de opción expiro el 20 de octubre de 2015, es decir al momento de presentar su denuncia y demanda civil.

QUINTO: Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana critica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496, permite a este tribunal concluir: Que ante la ausencia de prueba concluyente presentada por el querellante en relación a los fundamentos de su pretensión, solo queda al tribunal hacerse cargo de aquellas alegaciones no controvertidas por las partes y en tal sentido se puede concluir: que efectivamente con fecha 27 de Mayo de 2015, el denunciante adquiere a través de la página web www.ripley.cl

[Firma manuscrita]

camarote Cíe Oxford Essence 51, señalándose como fecha de entrega el día 08 de Junio de 2015, que al llegar el producto este se encontraba incompleto, faltando varias piezas comprendidas dentro de la oferta, que se efectúa reclamo ante servicio del cliente de la denunciada, por lo que se procede a enviar nuevamente el producto, recibiendo satisfactoriamente el querellante con fecha 20 de julio de 2015; según documental rolante a fojas 3 y siguientes, que no se vislumbra que el proveedor Ripley Store Ltda haya incurrido en infracción a sus obligaciones, por cuanto este último dio cumplimiento al reclamo efectuado por el señor Herrera Figueroa, según se desprende de documental rolante a fojas 13, comprometiéndose a cambiar producto en un plazo no superior al 25 de julio de 2015. Que el derecho a ser indemnizado que contempla la letra e) del artículo.3° de la Ley 19.496 corresponde centrarlo exclusivamente en el derecho a ser resarcido por los perjuicios sufridos a consecuencia del incumplimiento del proveedor, el cual debe estar relacionado con las obligaciones de todo proveedor que contemplan los artículos 12 a 14 de la citada ley, estableciendo expresamente dicho cuerpo legal un párrafo relativo a la responsabilidad por incumplimiento y cada una de las situaciones que sobre este aspecto puede reclamar el consumidor; sin que en la descripción de las diversas situaciones, se puedan encuadrar los hechos en que se funda la querella, en efecto, los perjuicios que se reclaman para ser aceptados deben provenir de un acto negligente en la prestación del servicio contratado, lo que no consta en estos autos toda vez que la prueba aportada por el querellante se hace insuficiente para poder determinar lo contrario, por tanto no se vislumbra que el proveedor denunciado, haya incurrido en infracción a sus obligaciones, *por* cuanto este último solo se *limitó* a dar cumplimiento al reclamo presentado, procediendo al cambio del respectivo producto, por tanto no existiría una vulneración a la ley que protege los derechos de los consumidores.



ES CORRESPONDIENTE A LOS SEÑORES
[Signature]

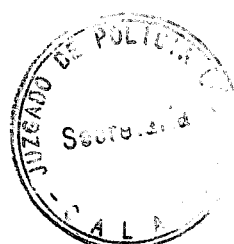
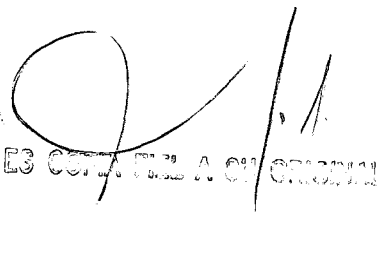
SEXTO: Que, la conclusión arribada precedentemente se justifica porque la prueba del querellante es no convincente y clara además porque no se ha presentado ningún medio probatorio que demuestre lo contrario.

SEPTIMO: Que, no habiéndose constatado la infracción y no se ha establecido la existencia de negligencia por parte del proveedor Ripley Store Ltda; se desecha la denuncia infraccional; Por esta razón no se condenará a la querellada de autos y se le absolverá en definitiva.

En cuanto a lo civil:

OCTAVO: Que, se ha presentado por parte de don Luis Herrera Figueroa demanda civil de indemnización de perjuicio en contra del proveedor www.ripley.cl de tiendas Ripley, representada por don Mariano Sanfuentes, ambos con domicilio en Avenida Balmaceda N°3242 de la ciudad de Calama, que en atención al principio de la economía procesal da por reproducida las mismas razones de hecho y de derecho expuesto en la querella de autos y viene en solicitar por concepto indemnizatorio la suma de \$ 500.000 o la suma que US, estime conforme a derecho.

NOVENO: Que contestando demanda civil de indemnización de perjuicios, la demandada solicita desde ya su total rechazo por no ser efectivos los hechos señalados en la misma, toda vez que el producto fue entregado cumpliendo íntegramente con sus obligaciones. Ahora con respecto al daño emergente solicita su rechazo toda vez que al haberse entregado el producto si reclamos del actor, no procede la devolución del precio ni tampoco la devolución de lo pagado por el flete del producto; con respecto al daño moral estos deben ser acreditados en la causa por medio de prueba legal, así como los efectos del mismo por el demandante, para permitir sostener una pretensión indemnizatoria como la ejercida en autos.

**Juzgado de Policía Local
Calama**

DECIMO: Que, no habiéndose acreditado la responsabilidad infraccional de la denunciada, el tribunal no dará lugar a lo solicitado por concepto de indemnización de perjuicios.

DECIMO PRIMERO: Que, En cuanto a las costas, habiendo tenido ambas partes motivos plausibles para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1°; 14; 1; 17 inciso 2°, 23,24 de la ley 18.287; 3° letra d), 4°, arto 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:

1.- Que se rechaza la tacha planteada a fojas 67

II.-Que, se rechaza la querella infraccional y en consecuencia se absuelve a la querellada Ripley Store Limitada, de la acción infraccional

III.- Que, se rechaza la acción civil de indemnización de perjuicios en contra de Ripley Store Limitada.

IV.- Que cada una de las partes pague sus costas.

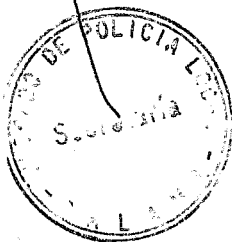
IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad

Rol N° 9.749

Dictada por Makarena Terrazas Cabrera Juez (S) de Policía local de Calama.

Autoriza María Teresa Bravo Bustamante Secretara (S)



ES COTADO POR LA SECRETARÍA