

Santiago, a veintiocho de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Denuncia de lo principal de fs. 14, deducida por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N°333, piso 2, Santiago, formulada, atendido a lo dispuesto por el artículo 58 g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante también LPC, en contra de COMERCIAL ECCSA S.A., en adelante también TIENDAS RIPLEY, rol único tributario N° 83.382,700-6, representado legalmente por don ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY, Rut N° 4.438.651-8, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Huérfanos N°1052, piso 4, comuna de Santiago, fundado, en suma, en que dicho Servicio, en ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la LPC, y con el objetivo de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, detecta que la empresa TIENDAS RIPLEY, ha infringido disposiciones de dicha Ley, señala que ha tomado conocimiento a partir del reclamo efectuado por doña MARIA JOSÉ CANALES PINCHEIRA, consignado en el Formulario Único de Atención de Público N° R2015258044, que aquélla el día 07 de marzo de 2015 adquirió un televisor LED SMART TV, marca LG, Full HD, de 50 pulgadas, modelo LB6500, por un valor de \$419.990 (cuatrocientos diecinueve mil novecientos noventa pesos), a través de la página web de la denunciada (<http://www.ripley.com>), en que se aprecia que esta última aplica un descuento de \$5.000 (cinco mil pesos), pero se le agrega el costo envío de \$3.990 (tres mil novecientos noventa pesos), debiendo la consumidora pagar la suma total de \$418.960 (cuatrocientos dieciocho mil novecientos sesenta pesos), lo que constaría en los antecedentes que acompaña en el tercer otrosí del mismo libelo. El despacho al domicilio de la consumidora, ubicado en calle San Pablo N°1539, departamento 1018, fue efectuado el día lunes 9 de marzo del 2015, y en dicho momento, la Sra. Canales recibió y firmó la guía de despacho, la cual coincidía con el producto comprado a través de internet; sin embargo, una vez enchufado y prendido el televisor, se percató que este no correspondía con el producto comprado, pues se trataría de un televisor LED TV, marca LG, Full HD, de 42 pulgadas, modelo LB560, el cual no posee las mismas características publicadas, ante lo cual, la Sra. Canales realizó un reclamo a la empresa a través del Call Center que dispone para tal efecto, el mismo día de recibido el producto, en la conversación que sostuvo con una ejecutiva de TIENDAS RIPLEY se le señaló que el departamento de post venta se comunicaría con ella, a efecto de resolver el error en la entrega del televisor, sin embargo, esto no se llevó a efecto, por lo que la consumidora tuvo que seguir insistiendo por la misma vía, hasta que se comunicó con doña Doris Rodríguez, dependiente de la denunciada, quién le indicó que como ya se había prendido el televisor, no se podría realizar el cambio del mismo, pero que elevaría la solicitud, y como solución, le harían una anulación de la compra. Ante la actitud adoptada por la denunciada, al no haber otorgado alguna respuesta satisfactoria al caso planteado, es que la Sra. Canales concurre al Servicio denunciante con fecha 16 de marzo de

servicio ofrecido, en este caso la venta y su posterior entrega de un bien determinado. Por las infracciones legales que imputa a la denunciada, el SERNAC solicita se aplique por cada una de ellas multa de 50 UTM. Asimismo, sostiene que la responsabilidad del proveedor denunciado es de naturaleza profesional inherente a la actividad empresarial de aquél, todo proveedor tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa, derivado de las normas de protección al consumidor, que encuentra su fundamento en la asimetría de información existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar un giro comercial determinado. Concluye la denunciante solicitando condenar a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la LPC, con costas.

Acta de comparendo de fs. 48, celebrado con la asistencia de doña JAVIERA BELEN AVENDAÑO MIRALLES, por el denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, del abogado don PAULO GARCIA-HUIDOBRO HONORATO, por la denunciada COMERCIA ECCSA S.A., y de la denunciante doña MARIA JOSE CANALES PINCHEIRA, no se produce conciliación. La parte denunciada de COMERCIAL ECCSA S.A. se opone a la denuncia y solicita su rechazo, fundado en que, de conformidad a lo establecido en la propia denuncia, según rola a fojas 15, párrafo 3ero., es un hecho no controvertido que la consumidora el día 09-03-2015, recibió y firmó el despacho del producto adquirido a entera conformidad, el cual según el propio denunciante coincidía con el producto comprado a través de Internet; en razón de ello no es posible sostener que su parte hubiera infringido norma alguna a la Ley del Consumidor, toda vez que es un hecho reconocido por la propia denunciante que el producto se adquirió sin formular reparo alguno al momento de su despacho, por lo que no sea ha infringido el artículo 3ro. Inciso 1° letra a) de la Ley del Consumidor, toda vez que en ningún momento se ha afectado la libre elección del bien o servicio, ya que el actuar de la Srta. Canales, fue precisamente el contrario, es decir, eligió un producto, lo compró por internet y luego lo recepcionó sin reclamo alguno. Asimismo, agrega la defensa, no se ha infringido el artículo 12, toda vez que su representada no ha infringido norma contractual alguna, ya que lo que fue entregado y recepcionado sin reclamo alguno fue aquello que se adquirió, de lo contrario, se habría hecho el reclamo en los mismos documentos de recepción, cuestión que nunca se hizo. Y por último, respecto al artículo 23, dice que tampoco su representado ha actuado con negligencia por los mismos motivos antes singularizados; además, no existe prueba alguna que acredite la recepción de un producto distinto al adquirido y en cambio, si existe una declaración que expresa de la denunciante en donde reconoce precisamente lo contrario, como ya señaló, todo lo cual debe llevar a la necesaria conclusión que la denunciada no infringió norma alguna y, consecuencia con ello, al rechazo de la denuncia, con costas.

En dicha audiencia el Servicio denunciante rinde prueba documental rolante de fs. 1 a 13, acompañada, con citación; la denunciada no rinde prueba alguna ni objetó documentos de su contraria.

Escrito de la denunciante para tener presente al dictar sentencia.

Resolución de fs. 64 que dispuso autos para sentencia.

referencia al modelo adquirido por la consumidora Sra. Canales, todo lo cual determina que el tribunal no puede dar por acreditado que la denunciada actuó con diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones como proveedor frente a dicha consumidora, obligaciones dentro de las cuales estaba la de entregar el producto comprado por aquélla y no otro, establecido lo cual esta sentenciadora concluye que el denunciado incurrió en infracción a los artículos 3 letra a) 12 y 23 de la Ley N° 19.496, infracciones por las cuales el tribunal lo sancionará de la forma que se indica más adelante.

Observa el tribunal que la denunciada ha alegado que la consumidora aceptó el producto enviado a su domicilio, lo cual junto con no haber sido acreditado, no la exonera de su obligación de entregar el producto vendido. [por otra parte, conforme a las exigencias de la buena fe y atendido el bajo conocimiento que tienen en general los consumidores de los productos tecnológicos, no le es reprochable a la Sra. Canales que haya suscrito como conforme la recepción de un TV LED en su domicilio y que, luego de sacar el producto de su envase y encenderlo, haya podido constatar que no era el de las características del que había comprado.]

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes, arts. 1698 y siguientes del Código Civil, art. 17 de la Ley 18.287, Ley 15.231, art. 170 del Código de Procedimiento Civil, y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre Forma de las Sentencias, SE RESUELVE,

UNO: Que se acoge la denuncia de lo principal de fs. 14 siguientes y se condena a COMERCIAL ECCSA S.A., conocido como TIENDAS RIPLEY, representado por don ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY, al pago de una multa de VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, como infractor a los arts. 3 letra a) 12 y 23 de la Ley N° 19.496, infracciones establecidas en el considerando 3° de esta sentencia.

DOS: Que la denunciada deberá pagar las costas de la causa.

Si el condenado no pagare la multa establecida dentro del plazo legal, dése cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez.

Autoriza doña Fabiola Maldonado Hernández, secretaria suplente.

C.A. de Santiago

Santiago, siete de septiembre de dos mil dieciséis.

A fojas 88: téngase presente.

Vistos:

Que las argumentaciones contenidas en el escrito de apelación de fojas 70 y siguientes, no logran convencer a esta Corte como para alterar lo que viene decidido, **se confirma** la sentencia apelada de veintiocho de marzo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 65 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-1021-2016.

Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el ministro señor Guillermo de la Barra Dünner e integrada, además, por la ministro señora Jenny Book Reyes y el abogado integrante señor David Peralta Anabalón.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, siete de septiembre de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

12.000

Santiago de de

Notifico a Ud. que en el proceso N° 12446-3/15 se ha

dictado con fecha 7-10-16

esta resolución: *cumplase*

SECRETARIO