

JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SAN JOAQUIN
AVENIDA SANTA ROSA 2606
SAN JOAQUIN



FRANQUEO CONVENIDO

Res. Exta. N° 718
Fecha 09 - 12- 87

854767203
8 CARTA CERTIFICAD 13
A (EMPRESAS)

9r \$0

I. MUNICIPALIDAD DE SAN JOAQUIN -



1170086852936

SAN JOAQUIN;

14 FEB 2017

RECIBIDO

20 FEB 2017

SERNAC

000783

SEÑOR : ELIAS URRUTIA HENRIQUEZ

DOMICILIO : TEATINOS No.333 PISO 2

COMUNA : SANTIAGO

PROCESO ROL N° 8524-2015-13C

RN° 003227

CON FECHA 30/01/2017 SE HA DICTADO LA SIGUIENTE RESOLUCION:

VISTOS: Estos antecedentes, cúmplase.-



SECRETARIO SUBROGANTE

201/ Doscientos uno

Certifico que alegó confirmando el Postulante de la Corporación de Asistencia Judicial don Elías Urrutia y revocando el abogado don Pablo Nilo, previa relación pública. En Santiago, a 30 de diciembre de 2016. Karin Bustamante. Relatora

En Santiago, a treinta de diciembre de dos mil dieciséis.

A los folios N° 48.928 y 49.223: Téngase presente.

Vistos y teniendo, además, presente:

Que la demandada Comercial ECCSA S.A. fue sancionada por un actuar negligente en la prestación del bien o servicio, cuestión distinta al dolo que exige el artículo 28 de la Ley 19.946 y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de fecha veinticinco de julio del año en curso, escrita a fojas 178 y siguiente.

Regístrese y devuélvase

N° 1952-2016-CIV.-(P. Local)

LILIANA DEYANIRA MERA MUÑOZ
Ministro
Fecha: 30/12/2016 11:05:56

ANA MARIA ARRATIA VALDEBENITO
Ministro
Fecha: 30/12/2016 11:05:57

CESAR GERMAN TOLEDO FUENTES
Abogado
Fecha: 30/12/2016 11:05:57

PATRICIA AVELINA SILVA ROJAS
MINISTRO DE FE
Fecha: 30/12/2016 11:13:20



01501415351202

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de San Miguel integrada por los Ministros (as) Lilitana Mera M., Ana María Arratia V., Ana María Arratia V. y Abogado Integrante Cesar German Toledo F. San miguel, treinta de diciembre de dos mil dieciséis.

En San miguel, a treinta de diciembre de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



01501415351202

SAN JOAQUIN, A VEINTICINCO DE JULIO DE DOS MIL DIECISEIS.

1. Que, a fojas diecisiete y siguientes, mediante presentación ingresada el 25 de Septiembre de 2015, Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), con domicilio en calle Teatinos No.333, piso 2º, comuna de Santiago, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley No.19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de COMERCIAL ECCSA S.A., representada por Alejandro Fridman Pirozanzki, con domicilio en calle Huérfanos No.967, comuna de Santiago, por contravención a las letras a) y b) del artículo 3º, artículos 12, 23 y letra c) del artículo 28, todos del citado texto legal.
2. Que, sobre el particular, conforme a la acción deducida, la misma tiene su origen en el reclamo efectuado por Javiera Díaz Calderón, quien con fecha 29 de Marzo del 2015, realizó la compra de un refrigerador marca FENSA 8200 T, a través de la pagina web de tiendas Ripley, en la que señala que la descripción del producto corresponde a un refrigerador "con capacidad de freezer de 86 litros y una capacidad del refrigerador de 204 litros", pero que una vez recibido el despacho, la consumidora se percató que el producto era de características distintas al adquirido, por cuanto la capacidad correspondía a "freezer de 60 litros y refrigerador de 177 litros", situación que le ha provocado un gran perjuicio al no contar con un refrigerador con las características destacadas por el proveedor en su página web, razón por la cual, con fecha 02 de Abril de 2015, estampó su reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, respondiendo la parte denunciada lo siguiente: "Al respecto quisiéramos señalar a la Sra. Díaz que, en nuestra página web se hace mención a la capacidad bruta del refrigerador, indicando que el freezer tiene 86 litros bruto y de 204 Lts. bruto en gabinete, la que al instalar los gabinetes, bandejas y accesorios, disminuye la capacidad de un freezer de 64 Lts. y un gabinete de 177 Lts. En este caso, el producto tiene su embalaje abierto y no presenta fallas de fabricación acreditadas por el proveedor, por lo que no es posible acceder a la solicitud de la Sra. Díaz". Es así que, los hechos expuestos constituyen una clara infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por cuanto las gestiones de mediación que realizó el Organismo denunciante, en virtud de las facultades contenidas en el artículo 58 letra f) de la Ley No.19.496, no arrojaron resultados positivos, por lo que en su concepto se configurarían las siguientes infracciones a la mencionada Ley: a) Artículo 3º letras a) y b), en cuanto a los derechos y deberes básicos del consumidor (libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; información veraz y oportuna sobre el bien, precio, condiciones de contratación y otras características relevantes del bien); b) Artículo 12º, 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 de servicio; c) Inciso primero del artículo 23, proveedor que en la venta de un bien, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en el peso o medida del bien de que se trata y d) Artículo 28 letra c), comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial.
3. Que, previa notificación legal de la denuncia en cuestión, conforme al procedimiento aplicable, con fecha 24 de Mayo de 2016, a fojas setenta y ocho, tuvo lugar la audiencia de estilo respectiva, con la asistencia de Nicole Pereira Caro, por la parte del Servicio Nacional del Consumidor y de Grace Catalán Orellana, en representación de COMERCIAL ECCSA S.A., oportunidad en la cual la apoderada del denunciante luego de ratificar la acción deducida, solicitó se



condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la ley, con costas, por las infracciones cometidas. Asimismo, acompañó en parte de prueba, con citación los siguientes documentos: a) Copia del Formulario Único de Atención de Público caso No.R2015W291027, de fecha 2 de Abril de 2015 y su traslado respectivo, agregado a fojas seis; b) Copia simple de la página web www.ripley.cl, de fecha 29 de Marzo de 2015, agregada a fojas siete y siguientes; c) Copia simple de la página web www.ripley.cl, de fecha 20 de Mayo de 2015, agregada a fojas diez y siguientes; d) Copia de respuesta enviada por la denunciada a SERNAC, con fecha 9 de Abril de 2015, agregada a fojas catorce; e) Copia simple de boleta de la compra, de fecha 29 de Marzo de 2015, agregada a fojas quince y f) Copia simple de lista de testigos, agregada a fojas dieciséis.

4. Que, por su parte, la apoderada de la denunciada contestó por escrito la denuncia infraccional, según consta de la presentación agregada a fojas sesenta y seis y siguientes, que se tuvo como parte integrante de dicha audiencia, en la cual argumenta que su representada ha actuado de manera profesional, al haber despachado en tiempo y forma el producto que adquirió la consumidora, como asimismo ha contestado cada uno de los requerimientos tanto del denunciante como de la consumidora, razón por la cual no existe infracción a la Ley No.19.496, ya que de conformidad a la respuesta entregada por su representada a la denunciante, se entregó el producto efectivamente comprado, pero que la consumidora debido al mal uso, no entendió que realizó la compra de un refrigerador Fensa 8200 T con capacidad de freezer de 86 litros y una capacidad del refrigerador de 204 litros y no supuestamente un freezer de 60 litros y refrigerador de 177 litros, ya que en la página web de Ripley se hace mención a la capacidad bruta del refrigerador, indicando que el freezer tiene 86 litros brutos y una de 204 litros bruto en gabinete y al instalar los gabinetes, bandejas y accesorios, disminuye la capacidad de un freezer a 64 litros y un gabinete de 177 litros, lo que explicaría el cuestionamiento del consumidor. También, acompañó con citación, los siguientes documentos: a) Copia simple de reclamo ante SERNAC, dirigido por e-mail a Comercial Eccsa S.A., agregado a fojas sesenta y nueve; b) Copia simple de formulario único de atención de público, de fecha 2 de Abril de 2015, agregado a fojas setenta; c) Carta de respuesta de Ripley a Sernac, de fecha 6 de Abril de 2015, agregada a fojas setenta y uno; d) Copia simple de boleta de fecha 29 de Marzo de 2015 y e) Copia simple de pantallazo de la página web de la compañía y consultas de registros de despacho; de todos los cuales fue objetado de contrario a fojas ochenta, el último documento precedente por ser copia simple, carecer de fecha cierta, timbre u otro distintivo o algún elemento que de certeza de su autenticidad e integridad.
5. Que, analizando precisamente el mérito de los documentos acompañados, es posible formular las siguientes conclusiones: a) Según da cuenta la boleta electrónica agregada a fojas quince, con fecha 29 de Marzo de 2016, Javiera Díaz, a través de la página web comercial www.ripley.com, adquirió un refrigerador marca Fensa 8200 T; b) Consultada la ficha técnica del producto antes indicado, a fojas nueve, se destaca que aquél tiene una capacidad de freezer de 86 litros y de refrigerador de 204 litros; c) De acuerdo al documento acompañado a fojas catorce, la Subgerencia de Servicio al Cliente Retail de Ripley informa al Servicio Nacional del Consumidor que respecto del producto adquirido, si bien se precisa una capacidad bruta del mismo (litros), se hace presente que dicha capacidad experimenta una disminución "al instalar los gabinetes, bandejas y accesorios" y d) No obstante lo anterior, resulta que en los anuncios acompañados a fojas siete y siguientes, no se menciona como tampoco indica la prevención relativa a la disminución de la capacidad.
6. Que, en definitiva, a la luz de las consideraciones fácticas y legales antes expuestas, resulta que en la especie, el consumidor no tuvo de ninguna manera como tampoco bajo ninguna circunstancia, una información veraz y oportuna respecto a la capacidad real del refrigerador que había comprado, hecho que en importa desde la perspectiva de la vinculación contractual entre las partes, una contravención a los deberes que le asisten al proveedor, especialmente en lo que dice relación con la obligación del proveedor de respetar los términos, condiciones y modalidades de acuerdo a las cuales se hubiere ofrecido o convenido la entrega del bien, mientras que asimismo, en la responsabilidad en que incurre con motivo de la venta de un bien, en que actuando de manera



negligente, causa un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias, entre otras, en la calidad y/o identidad del respectivo bien.

7. Que, sin perjuicio de lo anterior, en lo que dice relación con la infracción descrita en el artículo 28 de la Ley No.19.496, en concepto de este sentenciador, dada la exigencia subjetiva que dicha norma previene, esto es, la conducta del proveedor "a sabiendas o debiendo saberlo", se carece en la especie de los elementos de juicio necesarios que permitan acreditar su concurrencia en el caso sublite.

Y TENIENDO PRESENTE: Lo dispuesto en la Ley No.15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley No.18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y Ley No.19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, SE RESUELVE:

- QUE, HA LUGAR a la denuncia infraccional interpuesta por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR y se condena a COMERCIAL ECCSA S.A., representada por Alejandro Fridman Pironzansky, ambos ya individualizados, al pago de una multa equivalente a 5 (CINCO) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por infringir lo dispuesto en el artículo 12 en relación con lo preceptuado en el artículo 23, ambos de la citada Ley No.19.496.
- QUE, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de quinto día, sufrirá por vía de sustitución y apremio 15 (QUINCE) noches de reclusión nocturna, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente, sin otro apercibimiento.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, INFORMESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

PRONUNCIADA POR DON MIGUEL FERNANDO AGUIRRE TORRES, JUEZ TITULAR.

MARIA ANDREA GUZMAN RODRIGUEZ
SECRETARIA TITULAR

