

**JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE
LA CISTERNA**

LA CISTERNA, veintidós de abril de dos mil catorce.

VISTOS :

Se inició este proceso N° 70.482-2, mediante denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas con fecha 3 de febrero de 2014, por doña Kenneth Angie Keller Cuevas, Educadora de Párvulos, domiciliada en Avenida Ossa N° 347, departamento 1003 A, La Cisterna, en contra de Comercial Eccsa S.A. (Ripley), con domicilio en calle Huérfanos N° 1052, 4° piso, Santiago. Basa sus acciones señalando que el día 28 de octubre de 2013, recibió a través de su correo electrónico, una promoción consistente en la venta de un LED 50" por un valor de \$ 2990.990, con una oferta adicional de audífonos y soporte para la TV por la suma de \$ 4.990, promoción que aceptó y procedió a la compra de lo ofrecido a través de la página www.ripley.cl, pagando además \$ 5.356, por el gasto de envío, lo que totalizó \$ 310.336, todo con cargo a su tarjeta de crédito otorgada por Ripley, compra que quedó respaldada con el N° 75086 y a las 13:48 hrs. del día 28 de octubre de 2013 fue contactada por la vendedora para validar la compra y confirmar el despacho de los productos adquiridos para el día 1 de noviembre del mismo año. Agrega que el día 1 de noviembre de 2013, le llamaron de la bodega central de Ripley para informarle que no contaban con el LED y que llamara al N° 6005202020 para que le solucionaran su problema, lo que hizo de forma inmediata quedando ingresado su reclamo, pero al día siguiente, 2 de noviembre de 2013, le dejaron en conserjería de su domicilio los audífonos y el soporte para la TV, no así el LED, informándosele que debía anular la compra lo que no hizo, interponiendo en cambio un reclamo ante el SERNAC, organismo que el día 19 de noviembre le respondió que la vendedor no acogió su reclamo por cuanto la promoción señalaba que la compra estaba sujeta a disponibilidad de stock y no obstante ello, la denunciada le ha cobrado tres de las diez cuotas pactadas por dicha compra.

En virtud de lo anteriormente expuesto, la denunciante estima que dicha empresa ha vulnerado lo dispuesto por los artículos 3 letra b, 12 y , 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita que ésta sea condenada al máximo de penas contempladas en el artículo 24 de dicha ley y al pago de las sumas de \$ 337.840, por el valor de la compra, más intereses, \$ 33.897, cobro de cuota del mes de diciembre de 2013, \$ 33.897, cuota mes de enero 2014, \$ 33.897 por cuota de febrero de 2014 y \$ 10.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses, a regular desde la presentación de la demanda hasta la fecha de dictación del fallo, más las costas.

A fs. 50, consta la celebración del comparendo de conciliación, contestación y prueba. En él, la actora ratificó sus acciones, solicitando su acogida con costas. La parte denunciada y demandada, solicita el rechazo de las acciones deducidas en su contra señalando que si bien es cierto la denunciante adquirió vía internet un televisor y otros productos asociados a este, es de conocimiento público que todas las compras por esta vía están sujetas a disponibilidad de stock, lo cual es claramente señalado tanto en la publicidad a través de internet, como en revistas y tiendas, por lo cual esta empresa ha entregado una información veraz y oportuna que cumple con las normas de publicidad.

A fs. 52 y no existiendo diligencias pendientes, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1.- Que, en este proceso se trata de determinar la responsabilidad de la empresa denominada Comercial Eccsa S.A., en los hechos denunciados a fojas uno.

2.- Que, la denunciante señala que ha existido incumplimiento a por parte de la denunciada, a lo dispuesto por los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

3.- Que, la denunciada en su descargo ha señalado no ser efectivos los fundamentos de la denuncia por cuanto todas las compras vía internet están sujetas a disponibilidad de stock, lo cual es claramente señalado tanto en la publicidad a través de ese medio, como en revistas y tiendas.

4.- Que, el artículo 26 de la ley N° 19.496 que Establece Normas sobre Protección de los

Derechos de los Consumidores, califica en su número uno, como consumidores o usuarios a las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.

5.- Que, para acreditar la efectividad de los hechos denunciados, la actora acompañó a los autos documentos que rolan desde fojas 5 a 19 y 29 a 49, los cuales no han sido objetados de contrario y el Tribunal ha apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, otorgándoles valor probatorio.

6.- Que, de los documentos probatorios acompañados por el actor y analizados de acuerdo con las reglas de la sana crítica, en concepto del Tribunal acreditan que la denunciada ha efectuado cargos en la cuenta de la actora por la venta de un TV ofrecido y no entregado, salvo los productos asociados a la venta de dicho producto, la cual fue validada en forma telefónica el mismo día de la transacción, informado además la fecha de entrega del mismo.

7.- Que, asimismo el artículo N° 12 de la ley ya citada, establece que todo proveedor de bienes y 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.

8.- Que, según lo dispone el artículo 3° letra e) de la Ley 19.496, entre los derechos y deberes básicos del consumidor, se encuentra 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, entendiéndose por daño todo menoscabo, que a consecuencia de un evento determinado, sufre una persona, ya sea en su persona o patrimonio.

9.- Que, con el mérito de los antecedentes acompañados por la actora, examinados de acuerdo con las reglas de la sana crítica y no contradicha de contrario, en concepto de este sentenciador, se ha producido por parte de la demandada incumplimiento como proveedora, de acuerdo a lo ofrecido, lo que constituye contravención a las obligaciones establecidas en la ley 19.496, debiendo en consecuencia indemnizar todo daño causado.

10.- Que, las variadas gestiones realizadas el demandante para poder contar con el artículo adquirido acorde a sus necesidades, en concepto del Tribunal han provocado una molestia y/o sufrimiento en ésta, el que deberá ser compensado a través del pago de la suma que en definitiva se regulará por concepto de daño moral.

Teniendo presente además, lo preceptuado en las Leyes 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y artículos pertinentes de la Ley N° 19.446, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el Tribunal, **RESUELVE** :

1.- Que se hace lugar al denuncia de fojas uno y se condena a **COMERCIAL ECCSA S.A.**, representada por don Alejandro Fridman Pirozansky y don Andrés Roccatagliata Orsini, o por quien sus derechos represente, a la multa de **TRENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por la falta tipificada y sancionada en el artículo 12 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas Sobre los Derechos de los Consumidores.

Si la inculpada no pagare la multa dentro del plazo de quinto día contado desde la notificación de esta sentencia, sufrirá por vía de sustitución y apremio, la pena que al efecto decrete el Tribunal sobre la base de lo consignado en el artículo 23 de la Ley 18.287.

2.- Que, ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fojas uno y siguientes por doña Kenneth Angie Keller Cuevas, en cuanto la empresa demandada **COMERCIAL ECCSA S.A.**, representada por don Alejandro Fridman Pirozansky y don Andrés Roccatagliata Orsini, o por quien sus derechos represente, deberá restituir a dicha actor las sumas descontadas, por el artículo no vendido y los productos asociados a éste.

3.- Que asimismo, se condena a la demandada **COMERCIAL ECCSA S.A.**, representada por don Alejandro Fridman Pirozansky y don Andrés Roccatagliata Orsini, o por quien sus derechos represente, a pagar a dicho actor la suma de \$ 800.000 (ochocientos mil pesos), por concepto del daño moral ocasionados a la consumidora.-

4.- Que, con el objeto de preservar la equivalencia de los valores en juego, la suma

precedentemente regulada, deberá ser pagada con reajustes e intereses legales. El reajuste referido deberá calcularse conforme a lo establecido en el artículo 27 de la Ley 19.496 y, los intereses, desde que la deudora se constituya en mora y sobre el capital reajustado, debiendo ésta pagar además las costas de la causa.

Remítase copia de la siguiente sentencia a la Dirección Regional de Santiago del SERNAC, para la anotación en el Registro Público de Sentencia en materia de consumo.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y EN SU OPORTUNIDAD, ARCHIVASE.

PRONUNCIADA POR DON JAIME VILLARROEL FABA, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DON FELIPE ONGARO AHUMADA, SECRETARIO TITULAR.-