

**JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE
LA CISTERNA**

LA CISTERNA, veintinueve de octubre de dos mil trece.

VISTOS :

Se inició este proceso N° 41.653-2, mediante denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas con fecha 24 de febrero de 2012, ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, por don Néstor Fabián Alviz Opazo, Egresado de Derecho, por sí y en representación de su madre doña Helena Gladis Opazo Lamana, ambos domiciliados en calle Carvajal N° 0533, La Cisterna, en contra de Almacenes París S.A., representada por la administradora del local o jefa de oficina, doña Catherine Vivanco Ramírez, ambos con domicilio en Avenida Kennedy N° 9001, Las Condes. Basa sus acciones señalando que el día 28 de noviembre de 2011, adquirió con consentimiento de su representada a través de la página www.paris.cl un notebook marca Sony Vaio, modelo VPCEK20AL, para utilizar como destinatario final del producto adquirido, percatándose al finalizar la compra que las características señaladas en la página no correspondían a ese modelo sino que a otro producto de la misma marca, por lo que se comunicó con el Servicio al Cliente dejando nula la compra, lo que quedó respaldado bajo el N° 379918, por lo que procedió a la adquisición vía telefónica del notebook elegido, la cual se realizó sin ningún problema. Agrega que una vez recibido el producto procedió a encenderlo, comprobando que las especificaciones contenidas en el teclado no correspondían al notebook comprado, por lo que el día 2 de diciembre se contactó con el Servicio al Cliente en donde se le señaló que procederían al retiro del producto, pero que varios días cuando se procedería a retirar el computador esto no se concretó

por cuanto la orden de retiro estaba mal emitida sin dejar documento alguno que avalara tal hecho, por cuanto las personas enviadas señalaron pertenecer a una empresa externa. Señala además, que luego de reiteradas llamadas insistiendo para el retiro del notebook, el día 21 de diciembre este se llevó a cabo, por lo que al día siguiente se le señaló que el retiro del producto quedó registrado bajo el N° 721726 y que el departamento de finanzas se contactaría con él dentro de las 12 horas hábiles y que a partir de ese llamado, dentro de los 7 días hábiles se procedería a enviar una nota de crédito al mail entregado por él, lo que nunca ocurrió, por lo que el día 18 de enero se contactó con el Servicio al Cliente, siendo atendido por don Bernardo Venegas, quien le manifestó que en el sistema aparece que el notebook se encuentra en poder de Almacenes París y que la nota de crédito estaba registrada bajo el N° 61463. Finalmente, agrega que el día 20 de enero recibió un llamado telefónico de la denunciada doña Catherine Vivanco, la que le habría señalado que la notas de crédito jamás ha estado lista, por cuanto no existe orden de retiro ni anulación del notebook.

En virtud de lo anteriormente expuesto, el denunciante estima que dicha empresa ha vulnerado lo dispuesto por los artículos 3 A), 3 B), 3° bis B), 12, 23 y 28 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 cuotas descontadas por la compra del producto, más gastos, por daño emergente y \$ 9.250.000 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. 12, presta declaración indagatoria el denunciante y querellante, quien se remite a todo lo señalado en su denuncia. En dicha audiencia, el Tribunal de origen

declara su incompetencia para seguir conociendo estos hechos, competencia que es aceptada por este Juzgado a fojas 13.

A fs. 20, don Jorge Sáez Moraga, abogado, en representación de Cencosud Retail S.A., opone excepciones de ineptitud de libelo por falta de requisito legal e incompetencia del Tribunal, las que fueron resueltas a fojas 52 de autos.

A fs. 23, don Néstor Alviz Opazo, rectifica la denuncia y demanda interpuestas, dirigiendo sus acciones en contra de Cencosud Retail S.A. representada por don Daniel Rodríguez Cofré, ambos domiciliados en Avenida Kennedy, piso 4, Las Condes y solicitando que dicha empresa sea condenada al pago de la suma de \$ 13.250.000, por daño moral, más intereses y reajustes, desde la presentación de la demanda hasta la fecha en que se dicte el fallo, más la cantidad correspondiente al pago de las cuotas del notebook, con costas.

A fs. 117, consta la celebración del comparendo de conciliación, contestación y prueba. En él, la actora ratificó sus acciones, rindiendo prueba testimonial mediante la declaración de don Javier Ignacio Arriagada Torreblanca, tachado de contrario por mantener vínculo cercano con la parte que lo presenta. La parte denunciada y demandada, contesta por escrito las acciones deducidas en su contra, por falta de legitimación pasiva por parte de Cencosud Retail S.A., ya que no tiene la calidad de proveedor de bienes o servicios respecto del denunciante, toda vez que este no tiene la calidad de consumidor ya que él mismo ha señalado que el notebook lo compró su madre, reclamando una indemnización en nombre de ésta, amparado en un mandato judicial que no puede ser efectivo, ya que conforme al artículo primero de la ley N° 18.120, el patrocinio sólo puede ser ejercido por un abogado habilitado para el ejercicio de la

profesión, agregando que si bien la Ley del Consumidor autoriza a las partes para comparecer sin patrocinio de abogado, el propio artículo 51 señala que las partes deben comparecer personalmente y no por un supuesto mandato judicial a una persona que no es abogado, el cual tendría que designar patrocinante a un abogado habilitado. Agrega además, que la suma pretendida por concepto de daño moral es desproporcional, toda vez que el espíritu de la indemnización de perjuicios es compensar o resarcir a un sujeto de derecho que ha padecido injustamente un daño, y su objetivo ideal es, en la medida que las circunstancias lo permitan, reestablecer al sujeto dañado a la situación en que se encontraba en forma previa al perjuicio sufrido.

A fs. 124 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 Cencosud Retail S.A., en los hechos denunciados a fojas uno.

2.- Que, el denunciante señala que ha existido incumplimiento a por parte de la denunciada, a lo dispuesto por los artículos 3 A), 3 B), 3° bis B), 12, 23 y 28 de la Ley N° 19.496.

3.- Que, la denunciada en su descargo ha señalado no tener legitimación pasiva por cuanto no tiene la calidad de proveedor de bienes o servicios respecto del denunciante, a quien no le asiste el carácter de consumidor, toda vez que el artículo fue comprado por su madre, por quien señala actúa en su nombre en base a un poder que ésta le habría conferido.

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, la falta de legitimación pasiva esgrimida por la demandada por tener el denunciante una representación ordinaria y no de abogado ha de ser rechazada, por cuanto el artículo 50-C de la Ley 19.496, dispone que las partes podrán comparecer personalmente, sin la intervención de letrado; en efecto, todo aquello que puede hacerse personalmente, puede también hacerse por mandatario, situación jurídica que ha invocado el compareciente en autos.

6.- Que de esta forma, la relación de consumo se configuró entre Censud Retail S.A. y la señora Helena Gladis Opazo Lamana, quien estando facultada para ello, otorgó mandato ordinario a un tercero quien comparece a su nombre, radicándose los efectos de la actuación del mandatario en la persona del mandante.

7.- Que, para acreditar la efectividad de los hechos denunciados, la actora acompañó a los autos documentos que rolan desde fojas 69 a 116, los cuales aunque han sido objetados de contrario, el Tribunal ha apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica y les ha otorgado valor probatorio.

8.- Que, de los documentos probatorios acompañados por el actor y analizados de acuerdo con las reglas de la sana crítica, aunque han sido objetados de contrario, en concepto del Tribunal acreditan que no obstante haber sido retirado el notebook por parte de la denunciada, ésta ha efectuado cargos en la cuenta de la madre del denunciante.

9.- 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.

10.- Que, según lo dispone el artículo 3º 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.

11.- Que, la tacha deducida contra el testigo Javier Ignacio Arriagada Torreblanca, ha de ser rechazada, toda vez que no se ha invocado por la parte demandada artículo y causal que lo inhabiliten para ello.-

12.- con el mérito de los antecedentes acompañados y la prueba testimonial rendida por la actora, examinada de acuerdo con las reglas de la sana crítica y no contradicha de contrario, en concepto del sentenciador, se ha producido por parte de la demandada incumplimiento como proveedora, de acuerdo al contrato celebrado, lo que constituye contravención a las obligaciones establecidas en la ley 19.496, debiendo en consecuencia indemnizar todo daño causado.

13.- Que, las variadas gestiones realizadas el demandante para poder contar con el artículo adquirido acorde a sus necesidades, en concepto del Tribunal han provocado un sufrimiento en éste 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 **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada por don Jorge Andrés Bell Mardones, 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 decreta el Tribunal sobre la base de lo consignado en el artículo 23 de la Ley 18.287.

2.- Que, se rechaza la tacha deducida contra el testigo Javier Arriagada Torreblanca, por lo considerado en el N° 11 de esta sentencia.

3.- Que, ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas uno y sus rectificaciones, deducida por don Néstor Alviz Opazo, en representación de doña Helena Gladis Opazo Lamana, en cuanto la empresa demandada **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada por don Jorge Bell Mardones, o por quien sus derechos represente, deberá restituir a dicho actor las sumas descontadas, por el notebook devuelto.

4.- Que asimismo, se condena a la demandada **CENCOSUD RETAIL S.A.** a pagar a dicho actor la suma de \$ 700.000 (setecientos mil pesos), por concepto del daño moral ocasionados al consumidor.-

5.- 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.

6.- Que no ha lugar a la petición de declarar como temeraria la denuncia judicial interpuesta por don Néstor Alviz Opazo, en representación de doña Helena Gladis Opazo Lamana.

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, ARCHIVESE.

PRONUNCIADA POR DON JAIME VILLARROEL FABA, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DON FELIPE ONGARO AHUMADA, SECRETARIO TITULAR.-