CINCUENTA Y SIETE

MAIPÚ, treinta de abril de dos mil catorce.

### VISTOS:

1.- A fojas 1, 2 y 3, la denuncia y demanda civil indemnizatoria por infracción a la Ley 19.496, de fecha 16 de noviembre de 2012, interpuesta por BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA E.I.R.L., representada por BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA, ambas con domicilio en calle Manquehue N° 7985, Villa Alegre, Cerrillos, en contra de COMERCIAL ECCSA S.A., representada por ALEJANDRO FRIDMAN, ambos domiciliados en Avenida Américo Vespucio N° 399, Maipú.

Señala que el día 14 de junio de 2012, compró un comedor en la tienda Ripley de Mall Arauco Maipú el que le fue entregado en su domicilio previa firma "conforme" de una guía de despacho y que una vez desempacado se dio cuenta que la mesa excedía las dimensiones del lugar destinado para ello por lo que solicitó su devolución a lo que la empresa denunciada accedió, pero que al momento de ser retirado el producto desde su hogar la denunciada se negó al retiro alegando el mal estado de la mesa aduciendo que ésta tenía daños los que la denunciante seña a son propios de la madera del producto.

Indica la denunciante que intentó en reiteradas oportunidades conseguir que una segunda persona evaluase el producto, sin resultados y que desde el call center de la denunciada en Valparaíso le habrían señalado que "debía esperar sentada la solución a su problema", ironía que no se condice en absoluto con la seriedad y buena fe con que el consumidor lleva a efecto un acto de comercio como el que da origen a la controversia.

Termina indicando que con ello se infraccionó el artículo 23 de la Ley 19.496 y solicita que se condene al máximo de las multas señaladas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas del juicio.

En su demanda civil indemnizatoria solicità tener por reproducidos los mismos antecedentes expuestos anteriormente y exige el pago de \$420.890.- por daño directo y \$500.000.- por daño moral más las costas de la causa.

cinculated A

2.- A fojas 6, notificación por cédula de la denuncia y demanda de fojas 1, 2 y 3 con su proveído de fojas 4, a COMERCIAL ECCSA S.A., representada por ALEJANDRO FRIDMAN.

3.- A fojas 11, y con fecha 28 de diciembre de 2012, se realizó la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de BRISA RIVELLI GIOVANNA FUENTEALBA, denunciante y demandante y en rebeldía de la denunciada. La actora ratificó su denuncia y demanda civil indemnizatoria en todas sus partes y presentó prueba documental y testimonial.

4.- A fojas 41 y siguientes, compareció PAULO GARCÍA-HUIDOBRO HONORATO, abogado, en representación de COMERCIAL ECCSA S.A., acompañando una declaración por escrito de la denunciada en que señala que la actora de autos recibió conforme el producto y que su devolución lo fundó en el solo hecho de que éste no cabía en su casa, pero que a pesar de ello y a propósito de la política de cambios y devoluciones de la denunciada se accedió a su solicitud de devolución, pero que ésta no se efectuó por el estado en que se encontraba el producto, y

#### CONSIDERANDO:

### En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que el hecho controvertido y objeto de la querella de fojas 1, 2 y 3 se refiere a que si COMERCIAL ECCSA S.A., representada por ALEJANDRO FRIDMAN respetó los términos y condiciones en que se ofreció el producto cuya devolución se intentó por parte de la denunciante y si con ello se infringió la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores Nº 19.496.

SEGUNDO: Que la empresa denunciada reconoce en su presentación de fojas 41 y siguientes tener una política de cambios y devoluciones y que se concurrió al domicilio de la actora para el retiro del producto el que no se efectuó por no estar éste en perfectas condiciones.

TERCERO: Que COMERCIAL ECCSA S.A., representada por ALEJANDRO FRIDMAN no acompañó antecedente alguno que acreditase que el producto cuya devolución se solicitó tuviese desperfectos que pudieran ser de responsabilidad de la compradora.

CUARTO: Que la parte denunciante de BRISA GIOVANNA RIVELLI
FUENTEALBA E.I.R.L., representada por BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA,
rindió prueba testimonial de un testigo, de nombre Germán Francisco Moreno Reyes, casado, 33
años, Cédula de Identidad número 13.661.885-7, mecánico, domiciliado en calle Esperanza Nº
1275, departamento Nº G-203, comuna de Cerrillos, quien debidamente juramentado, legalmente
interrogado y sin tacha señaló a fojas 11, que sabía que la señora Brisa estaba bien aproblemada
por el tema de los sillones que compró ya que no le cupieron en su casa y tuvo problemas con
Ripley para hacer el cambio de ellos. Señala que las veces que la vio ella estaba muy preocupada
porque no le habían dado una solución. Declaró que personal de Ripley se presentó en su domicilio,
pero que el encargado no quiso llevarse el comedor, el que estaba nuevo y sin daño alguno.

QUINTO: Que la parte denunciante de BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA, rindió prueba documental acompañada a fojas 7 consistente en ocho fotografías que corresponden al producto cuya devolución se solicitó y en las que no se observan desperfectos que justificasen la negativa de COMERCIAL ECCSA S.A., representada por ALEJANDRO FRIDMAN para proceder a su retiro.

SEXTO: Que BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA en su calidad de constituyente de la empresa individual BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA E.I.R.L., detenta su representación por el solo ministerio de la Ley de conformidad a lo establecido en el artículo 9, inciso Segundo de la Ley 19.857.

SÉPTIMO: Que así y teniendo presente el mérito de los antecedentes de autos, este sentenciador, apreciados conforme las reglas de la sana crítica, estima que se encuentra suficientemente acreditado que COMERCIAL ECCSA S.A., representada por ALEJANDRO FRIDMAN, no cumplió con las condiciones en que se ofreció la venta del producto cuya

restitución se solicitó y que ésta la rechazó infundadamente, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19.496, incurriendo con ello en la infracción de lo preceptuado en el artículo 23 de la Ley 19.496, esto es, un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio prestado.

EN RELACIÓN CON LA DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS PRESENTADA POR BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA E.I.R.L., REPRESENTADA POR BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA EN CONTRA DE COMERCIAL ECCSA S.A., REPRESENTADA POR ALEJANDRO FRIDMAN, DE FOJAS 1 Y SIGUIENTES:

OCTAVO: Que al haberse establecido la responsabilidad infraccional de COMERCIAL ECCSA S.A., representada por ALEJANDRO FRIDMAN, deberá ésta responder civilmente por los daños causados a BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA E.I.R.L., representada por BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 2.314 y siguientes del Código Civil.

NOVENO: Que la demandante BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA.

FUENTEALBA E.I.R.L., representada por BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA, acompañó la prueba documental acompañada a fojas 9 y 10 consistente en factura N° 1378786 de COEMRCIAL ECCSA S.A. por la suma de \$355.890.- (Trescientos cincuenta y cinco mil ochocientos noventa pesos) de fecha 14 de junio de 2012 a nombre de la denunciante en la que se individualiza un juego de comedor con ocho sillas.

<u>DÉCIMO</u>: Que en consecuencia, y teniendo presente las demás probanzas acompañadas a autos, este sentenciador ha considerado regular prudencialmente los daños causados a BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA E.I.R.L., representada por BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA, en la suma \$355.890.- (Trescientos cincuenta y cinco mil ochocientos noventa mil pesos) por concepto de daño emergente suma que corresponde al valor del producto adquirido por la actora y que no le satisfizo y al flete de despacho.

ist.

pago de \$500.000.- (Quinientos mil pesos).

Que respecto de la indemnización por daño moral o extrapatrimonial la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema señala que para dar por establecido el daño moral ..." basta con que el juez estime demostrada la causa que lo genera..." (Corte Suprema, 18 de abril de 2006, Casación en la forma y en el fondo, Fallos del Mes, jurisprudencia de la Exma. Corte Suprema, Nº 532, abril 2005 – 2006, página 691), situación que sí se ha dado en la controversia y que consiste en el incumplimiento por parte de la demandada de los términos y ondiciones en que se ofreció el producto adquirido por BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA. Por esta razón y para el caso sometido a la decisión de este sentenciador, la causa que genera el daño moral solicitado está plenamente demostrado.

Confirma lo anterior la prueba testimonial de la parte demandante de fojas 11 en la que el testigo se refiere a la preocupación que toda esta situación produjo en BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA.

Que no escapa a este sentenciador el hecho que la demanda fue interpuesta por una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada por lo que el daño moral alegado por la demandante redundaría en un provecho económico para la persona jurídica representada por BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA, que es la afectada psicológicamente por la infracción de la demandada, sin embargo, atendida la naturaleza de este tipo de empresas es de la opinión de este sentenciador que ella y la persona que la constituye se confunden y corresponde en este caso el acceder al daño moral reclamado por haberlo sufrido la persona que constituye y forma dicha E.I.R.L.

Así establecido el detrimento, perjuicio o menoscabo, dolor o molestias que han afectado a la actora, a juicio del sentenciador son suficientes para conceder por este concepto la suma en que prudencialmente este sentenciador a valorizado el referido daño y, apreciados los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, se acogerá la demanda de fojas

Service State of Contract of C

l y siguientes en lo que se refiere a daño moral o extrapatrimonial condenando a COMERCIAL ECCSA S.A., representada por ALEJANDRO FRIDMAN a pagar la suma de \$250.000.
(Doscientos cincuenta mil pesos) por dicho concepto.

<u>DUODÉCIMO</u>: Que en lo demas se rechaza la demanda por no existir probanzas suficientes para tener por acreditados los demás perjuicios alegados por la demandante.

<u>DÉCIMO TERCERO</u>: Que la demandada de COMERCIAL ECCSA

S.A., representada por ALEJANDRO FRIDMAN, ha sido vencida en este juicio, por lo que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley Nº 15.231, deberá pagar las costas de la causa.

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14,17, 23 y 24 de la Ley Nº 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

1) Ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, condénese a COMERCIAL ECCSA S.A., representada por ALEJANDRO FRIDMAN, al pago de una multa de 30 UTM (Treinta Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Séptimo.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, sin perjuicio de su cobro ejecutivo.

BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA E.I.R.L., representada por BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA en contra de COMERCIAL ECCSA S.A., representada por ALEJANDRO FRIDMAN, condenándosele a pagar la suma de \$355.890.- (Trescientos cincuenta y cinco mil ochocientos noventa pesos), por concepto de daño emergente y \$250.000.- (doscientos cincuenta mil pesos) por concepto de daño moral. Estas sumas totalizan \$605.890.- (Seiscientos cinco mil ochocientos noventa pesos) que deberá pagar COMERCIAL ECCSA S.A., representada por ALEJANDRO FRIDMAN a BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA E.I.R.L., representada por BRISA GIOVANNA RIVELLI FUENTEALBA.

serend's

3) Que por haber sido vencida en estos autos la denunciada y demandada, COMERCIAL ECCSA S.A., representada por ALEJANDRO FRIDMAN, deberá pagar las costas de la causa.

Notifiquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL Nº 8675-2012

DICTADA POR LUIS ROJAS LAGOS, JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR CLAUDIA DÍAZ-MUÑOZ BAGOLINI, SECRETARIA ABOGADA TITULAR.HF Santiago, uno de octubre de dos mil catorce

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de treinta de abril de dos mi catorce, escrita a fojas 57 y siguientes.

Registrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-981-2014.

Pronunciada por la Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, Presidida por la Ministra señora Jenny Book Reyes e integrada por la Ministra (S) señora Claudia Lazen Manzur y Abogado señor Jaime Guerrero Pavez.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago la sentencia que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

Marjin, resistincetto de detare de dos mil ca 79 0 ta.
79 0 ta.
11 NOV. 2014