

Providencia, a veintinueve de agosto de dos mil catorce.

VISTOS

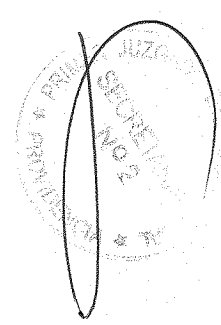
La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 7 por **RODRIGO MUÑOZ RUSQUE**, fiscalizador tributario del Servicio de Impuestos Internos, domiciliado en Padre Mariano 336, depto. 402, Providencia, contra **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada por Jorge Andrés Bell Mardones, según escritura acompañada a fojas 25, domiciliados en Moneda 920, of. 508, Santiago, por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que el 19 de agosto de 2012 concurrió a Almacenes París, sucursal Av. 11 de Septiembre 2221, Providencia, donde compró una lavadora y secadora Samsung WDO904 a un precio de \$349.990 (trescientos cuarenta y nueve mil novecientos noventa pesos). Agrega que le regalaron un pack de detergente Drive y le cobraron un despacho de \$6.990 (seis mil novecientos noventa pesos). Asimismo, la compra incluía la instalación gratuita, realizada por un técnico Samsung.

Expresa que la lavadora se requería con urgencia para el 24 de agosto, por lo que solicitó la entrega de ésta el día 22 de agosto, después de las 18:30 horas, señalando la vendedora que no había ningún inconveniente.

El día 22 de agosto, alrededor de las 16:30 horas, lo llamaron informándole que la lavadora se encontraba en su domicilio, ante lo cual solicitó que se la llevaran y la entregaran pasado las 18:30 horas, según lo acordado. Al día siguiente llamó a la empresa, alrededor de las 18:00 horas, preguntando por su producto, siendo informado que no se encontraba dentro del recorrido de ese día y que podría llegar recién el 25 de agosto, ya que había que reprogramar la entrega.

Ante esta información, y dado que en esa fecha ya no le servía, desistió de la compra. Agrega que manifestó que no iba a pagar, señalándosele que debía acercarse al local donde había hecho la compra para poder anularla, a lo que se negó, ya que él no había cometido ningún error. Planteó que dado



que la boleta había sido electrónica, le podían hacer una nota de crédito electrónica, sin embargo, le señalaron que era imposible.

Al recibir el primer estado de cuenta llamó para reclamar y le dijeron que lo arreglarían; lo que nunca sucedió, siendo incluso enviado a DICOM, no pudiendo comprar los regalos de navidad.

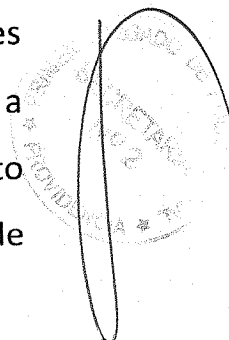
Hace presente que el denunciado es el responsable de que la compra no se llevara a efecto y que ellos tienen toda la información para hacer la anulación y emitir una Nota de Crédito Electrónica, es decir, tienen la boleta electrónica, su dirección, su dirección de email y su rut.

Luego de realizar un reclamo al Sernac se le informó que el "cliente debe acercarse a la misma, debido a que, debe llevar la boleta, dejar sus datos en ella y firmar la nota de crédito", lo cual es falso, ya que eso aplica a las Boletas de Ventas y Servicios de papel, siendo que ellos entregaron una Boleta Electrónica y se escudan en una antigua circular del SII que regula la anulación de Boletas de Venta y Servicios de papel.

Solicita que la empresa anule la compra y le envíe la Nota de Crédito correspondiente; que limpie su información de DICOM; que le pidan disculpas públicas en un diario de publicación nacional; y una indemnización por daño moral.

Enuncia que Cencosud Retail S.A. infringió los artículos 12 y 41 de la Ley 19.496, solicitando se condene al denunciado al máximo de las multas establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 15, complementada a fojas 19 y 22, por **RODRIGO MUÑOZ RUSQUE** contra **CENCOSUD RETAIL S.A.**, antes individualizados, basada en los hechos expuestos en la denuncia. Respecto a las cantidades, solicita la suma de \$501.182 (quinientos un mil ciento ochenta y dos pesos) por daño emergente y \$5.000.000 (cinco millones de pesos) por daño moral, más intereses, reajustes y costas.



5

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que la audiencia de contestación y prueba comenzó a fojas 33, continuando a fojas 50, con la asistencia de ambas partes. La parte denunciante ratificó sus acciones.

2.- La parte denunciada contestó por escrito a fojas 45, señalando básicamente lo siguiente:

- Que el señor Muñoz adquirió el 19 de agosto de 2012 una lavadora marca Samsung, solicitando que fuera despachada el día 22 de agosto, en horario PM, según da cuenta la boleta y la solicitud de despacho respectiva, lo que se cumplió. El día acordado, a las 13:01 horas llegó el producto, sin embargo no pudo ser entregado ya que el cliente no estaba en el lugar, generándose la respectiva anulación de la guía de despacho por retorno.

- El día 23 de agosto de 2012, el denunciante se comunicó con el call center de atención al cliente, solicitando la suspensión del despacho. Posteriormente, el 18 de diciembre de 2012, se comunica nuevamente con el call center y solicita la anulación de la compraventa y el envío de la nota de crédito por correo electrónico, siendo informado que, para tales efectos, debía concurrir personalmente a la Tienda París Plaza Lyon, lo que nunca hizo. De acuerdo a las normas tributarias, el cliente debe concurrir a la tienda para suscribir los documentos necesarios para emitir la nota de crédito.

- Hace presente que el denunciante utilizó como medio de pago una tarjeta de crédito administrada por Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., es decir, empresa distinta de aquella con la cual celebró el contrato de compraventa. Mientras la venta no sea anulada, en ningún caso el cliente puede dejar unilateralmente de pagar las cuotas o estados de pago de dicha tarjeta.

Por lo anterior, hace presente que no cometió ninguna infracción, solicitando el rechazo de la denuncia y demanda, con expresa condenación



3.- La parte denunciante acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- Estado de Cuenta Tarjeta Más, a nombre de Rodrigo Muñoz, correspondiente al período comprendido entre el 11 de diciembre de 2012 y 10 de enero de 2013, en el cual aparece un cupo utilizado de \$436.653 (cuatrocientos treinta y seis mil seiscientos cincuenta y tres pesos), rolante a fojas 2.

- Copia de Boleta Electrónica N° 172875616, de fecha 19 de agosto de 2012, por un monto de \$356.980 (trescientos cincuenta y seis mil novecientos ochenta pesos), correspondiente a la compra de una lavadora/secadora y su despacho; y de Solicitud de Despacho N° 70159962 que establece que la fecha sugerida es el 22 de agosto de 2012, PM, que rolan a fojas 3.

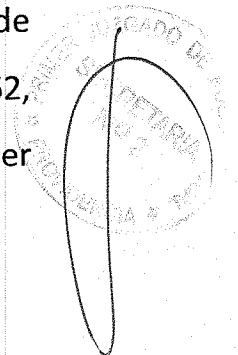
- Copia de Boletín de Informe Comercial de Rodrigo Muñoz, que señala que al 5 de febrero de 2013 tiene una deuda por un monto de \$214.356 (doscientos catorce mil trescientos cincuenta y seis pesos) por tarjeta de crédito de París, rolante a fojas 4.

4.- La parte denunciada acompañó, entre otros documentos, impresión computacional de seguimiento de caso de despacho del denunciante, en la que se señala que el 21 de agosto se confirmó con el comprador el despacho; el 23 de agosto se generó la nulidad, suspendiéndose el despacho; y el 18 de diciembre el cliente llamó solicitando la anulación y envío de documento a través de email, rolante a fojas 43.

5.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que efectivamente Rodrigo Muñoz compró una lavadora/secadora marca Samsung, el 19 de agosto de 2012, en la tienda París, sucursal Av. 11 de Septiembre 2221, Providencia.

- Que el despacho de dicho producto debía realizarse el día 22 de agosto de 2012, en horario PM, según Solicitud de Despacho N° 70159962, acompañada a fojas 3, no constando que la mencionada entrega debía ser pasado las 18:30 horas, como lo expresa el actor.



- Que la lavadora fue despachada, por lo tanto, según lo establecido en la Solicitud antes mencionada, cumpliendo el proveedor con lo convenido respecto a este punto; no siendo imputable a París el fracaso en la entrega.
- Ante la imposibilidad de recibir el producto el día 24 de agosto, fecha en que lo necesitaba, el actor anula la compra de éste, momento en que se le informa que para materializar dicha anulación debe acercarse al local en que compró el producto con el objeto de que se le emitiera la Nota de Crédito respectiva, a lo que se negó, argumentando que si la boleta había sido electrónica, perfectamente podían emitir la Nota de Crédito también electrónica.
- Por lo tanto, el problema radica en determinar si efectivamente Rodrigo Muñoz tenía la obligación de asistir al local en que había comprado el producto con el objeto de anular la compra.
- Sin embargo, no se aportaron las pruebas necesarias que permitieran determinar si realmente al consumidor no asistía dicha obligación, razón por la cual el sentenciador no hará lugar a la denuncia de autos.

6.- Que sin perjuicio de lo anterior, respecto a la solicitud de declaración de temeraria formulada por la parte denunciada, el sentenciador no la concederá, toda vez que estima que existió motivo plausible para litigar.

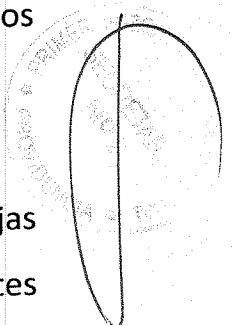
EN LO CIVIL:

7.- Que la conclusión consignada en el considerando quinto priva de fundamento la acción civil deducida en autos, razón por la cual el sentenciador deberá rechazarla.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA

A.- Que no ha lugar a la denuncia deducida en lo principal del escrito de fojas 7 por **RODRIGO MUÑOZ RUSQUE** contra **CENCOSUD RETAIL S.A.**, antes



B.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 15, complementada a fojas 19 y 22, por **RODRIGO MUÑOZ RUSQUE** contra **CENCOSUD RETAIL S.A.**, ya individualizados, sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

ROL 3567-4-2013

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

