

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEÑAFLO

ROL N°48.699-FF

//PEÑAFLO, quince de octubre de dos mil catorce.-

VISTOS:

Por el libelo de fojas 7 doña Jennifer Alejandra Ansaldi Rojas, estudiante y ejecutiva de ventas, domiciliada en calle Progreso N°455 B, Comuna de Peñaflo, interpone denuncia por infracción a la Ley N°19.496 y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Sociedad Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., RUT N°82.982.300-4, representada para estos efectos por la administradora del local o jefa de oficina, todos domiciliados en avenida Nueva de Lyon N°72, pisos 5° y 6°, Comuna de Providencia, solicitando que el referido proveedor sea condenado al máximo de las sanciones establecidas en la ley y al pago de una indemnización de perjuicios de \$1.139.482, basada en que el citado proveedor se negó a efectuar la devolución del dinero de una compra realizada vía electrónica y, luego, anulada. En efecto, sostiene que el día 14 de mayo de 2014 realizó una compra en la sucursal virtual de Abcdin por un monto total de \$89.482 que pagó íntegramente mediante tarjeta de débito con cargo a su cuenta Rut del Banco Estado. En ese contexto, los productos llegaron parcialmente a su domicilio el día 15 de mayo, de manera que su marido optó por devolverlos pues, además de no entregársele la totalidad de los bienes comprados, los que se enviaron no eran de la misma calidad que la anunciada en las fotografías publicadas en el referido sitio web y el trato del encargado del despacho fue inadecuado y descortés, procediendo ese mismo día a anular la compra, comunicándose vía telefónica con el servicio de atención al cliente, desde donde le informaron que en un máximo de siete días hábiles tendría solución y que le devolverían el dinero de la compra, lo que a la fecha no ha ocurrido. Al respecto señala que el día 26 de mayo, si bien pudo constatar que la compra había sido anulada, no le devolvieron el dinero pagado, argumentando que, por política de la empresa – no informada en el sitio web-, la tienda tenía un plazo de 15 días para efectuar la devolución de lo pagado, por lo que decidió poner un reclamo ante el SERNAC con fecha 29 mayo, el cual fue respondido por el reclamado el día 19 de junio de 2014.

A fojas 10 rola estampe receptorial donde consta la notificación de la denuncia y demandad civil a Sociedad Distribuidora de Industrias Nacionales S.A.

Por el libelo de fojas 13, el abogado don Sebastián Matías Mardones Zúñiga, en representación de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., asume patrocinio y poder en estos autos.

A fojas 15 rola comparendo de contestación y prueba, donde se consta haberse efectuado el llamado a conciliación, sin resultado.

A fojas 19, la denunciada Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., informa que el único antecedente respecto de la denunciante, se originó por una compra realizada con fecha 14 de mayo de 2014, en la cual operó correctamente la garantía legal, y que, por el tiempo transcurrido, no hay constancia ni registro de las llamadas telefónicas realizadas por la señora Ansaldi Rojas.

A fojas 25 rola decreto de autos para fallo; y

CONSIDERANDO:

a) En lo infraccional:

PRIMERO: Que, la denuncia infraccional interpuesta en lo principal del libelo de fojas 4, al amparo de la Ley N°19.496, imputa responsabilidad contravencional a Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., por negar a la denunciante el derecho

a retracto y el derecho a la triple opción, al no devolver del precio que ésta pagó en la compra, infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Ley N°19.496, por lo que solicita que sea sancionada al máximo de las penas establecidas en la ley.

SEGUNDO: Que, en la audiencia de estilo de fojas 15, el abogado Sebastián Matías Mardones Zúñiga, en representación de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., contesta la denuncia solicitando su rechazo, en atención que la denunciada cumplió con la garantía legal establecida en los artículos 19 y 20 de la Ley N°19.496, respecto de la compra realizada con fecha 14 de mayo de 2014 pues, anulada que fue la compra, se hizo devolución del precio pagado por el producto, con fecha 29 de julio de 2014, de manera que, a su juicio, no ha habido incumplimiento legal ni contractual.

TERCERO: Que, de los planteamientos sostenidos por la parte querellante se desprende que la controversia radica en determinar si la denunciada infraccional, Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., actuando con negligencia, causó menoscabo a la consumidora por haberse a dar lugar al derecho a retracto y por no haber respetado el derecho a la triple opción, en atención a que los productos vendidos no reunían las características anunciadas por el proveedor quien, además, no despachó la totalidad de ellos.

CUARTO: Que, la parte denunciante infraccional y demandante civil acompañó en parte de prueba y con citación de la contraria, los siguientes documentos, que no fueron objetados:

1.- Copia fotostática de respuesta enviada por doña Denise Barrientos Alarcón, de la Gerencia de Servicio de Atención Clientes Abcdin, al SERNAC, agregada a fojas 1;

2.- Comprobante de compra efectuada el día 14 de mayo de 2014, pedido N°1222380, emitida por la sucursal virtual de Abcdin, por un total de \$89.482, donde consta que dicho importe se pagó con cargo a tarjeta Red Compra, que rola a fojas 2 y 3.

QUINTO: Que, a su turno, la parte denunciada y demandada civil de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., acompañó en parte de prueba y con citación de la contraria, los siguientes instrumentos, que no fueron objetados:

1.- Comprobante de depósito realizado a la denunciante y demandante de autos, doña Jennifer Ansaldi, con fecha 29 de julio de 2014, por la suma de \$89.482, agregado a fojas 14.

SEXTO: Que conforme lo previene el artículo 1° de la Ley 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se entenderá por tales, a las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales bienes o servicios; y, por proveedores, a las personas naturales o jurídica, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación a servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. A su vez, el artículo 3° bis preceptúa, en lo que interesa, "El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos: b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor",

agregando el inc. antepenúltimo que "Si el consumidor ejerciera el derecho consagrado en este artículo, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto". Por su parte, inc. 1º del artículo 23 de la referida ley dispone que "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". Finalmente, el inc. 1º del artículo 24 del mismo cuerpo normativo dispone que "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente".

SÉPTIMO: Que, resulta útil para los efectos de resolver la presente controversia, tener por establecido que la denunciante infraccional, doña Jennifer Alejandra Ansaldi Rojas, con fecha 14 de mayo de 2014 compró en la sucursal virtual de Abcdin un respaldo y veladores CIC, 2Pza., Peral; dos quilt C+L 1.5 pza., Julieta; un pack de almohadas American Family Cannon; y, un pack de dos juegos de sábanas 2 plazas C+L, por un total de \$89.482, suma que fue pagada íntegramente mediante tarjeta de débito, y, por lo mismo, su calidad de consumidor se encuentra acredita.

OCTAVO: Que, analizados los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador ha llegado a la convicción que Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., negó a la consumidora el derecho a retracto válida y oportunamente ejercido, infringiendo con ello los artículos 3º bis y 23 de la Ley N°19.496, por lo que será sancionada conforme al artículo 24 de la misma ley, según se determinará en la parte dispositiva de esta sentencia.

NOVENO: Que, para arribar a la convicción expresada en el considerando anterior, el Tribunal ha tenido presente que del conjunto de la prueba rendida en autos se desprende, en primer término, que la compra realizada por la señora Ansaldi Rojas es de aquellas operaciones a que hace mención la letra b) del artículo 3º bis de la Ley N°19.496, correspondiendo, por tanto a la consumidora, el derecho de poner término unilateralmente al contrato dentro del plazo mencionado en el inc. 1º de la disposición legal aludida y en estos autos, no se controvertió el hecho que la consumidora anuló la compra al día siguiente de haberla concretado. En segundo lugar, conforme a lo reseñado precedentemente, es un hecho que el derecho a retracto se ejerció oportunamente y en forma válida, pues la anulación de la compra se llevó a cabo de la forma establecida en la citada disposición. Finalmente, ha sido la propia denunciada infraccional quien ha reconocido explícitamente que, mediante depósito realizado a doña Jennifer Ansaldi el día 29 de julio de 2014, se devolvió la suma de \$89.482 correspondiente al precio de la compraventa, con lo que ha quedado establecido inconcusamente que procedió a la devolución de lo pagado en un plazo muy superior al establecido en el tantas veces citado artículo 3 bis de la Ley N°19.496. En ese contexto, el proveedor actuó negligentemente y causó un menoscabo a la consumidora.

b) En lo civil:

DÉCIMO: Que, por el primer otrosí del libelo de fojas 4, doña Jennifer Alejandra Ansaldi Rojas, basada en los antecedentes de hecho y de derecho expuestos en la denuncia, que se han reseñado en la parte expositiva de esta sentencia, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Sociedad Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., solicitando que sea condenada a pagarle la suma de \$1.139.482, de la cual \$139.482 son pretendidos a título de daño emergente y la cantidad de \$1.000.000 por concepto de daño moral, más costas del juicio.

UNDÉCIMO: Que, en el comparendo de fojas 15 el abogado Sebastián Matías Mardones Zúñiga, en representación de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., contesta la demanda civil solicitando su rechazo, sosteniendo que al no

existir infracción no se configuran los requisitos para reclamar los eventuales perjuicios y, además, por ser carga de la actora demostrar el daño emergente y el daño moral reclamado.

DUODÉCIMO: Que sobre la base de lo adelantado en los motivos octavo y noveno de esta sentencia, donde se estableció que ha existido infracción y que la parte demandada ha incurrido en negligencia, al realizar la devolución de la suma pagada por la consumidora respecto de una compra anulada, fuera del plazo legal, y que tal infracción fue la causa principal y directa de los daños que sufrió la actora, los que, en consecuencia, son imputable a la parte demandada, de manera que se encuentra en la obligación de indemnizar, todo ello conforme lo disponen los artículos 3º letra e) de la Ley N°19.496 y 1556 del Código Civil.

DÉCIMO TERCERO: Que, apreciados los antecedentes que obran en autos conforme a las reglas de la sana crítica, según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N°18.287 y, en consonancia con las probanzas allegadas al proceso, este sentenciador estima suficientemente acreditada la naturaleza de los daños provocados y, asimismo, según dicho criterio de ponderación, sirven de base para la regulación prudencial de los mismos.

DÉCIMO CUARTO: Que, no obstante lo anterior, a juicio de este sentenciador la actora no ha acreditado con la prueba rendida el daño directo que por la suma de \$ 139.482 reclama. Además, ha quedado demostrado en autos que, aunque extemporáneamente, la demandada civil le devolvió la suma que, por concepto de una compra, efectuó la consumidora.

DÉCIMO QUINTO: Que, en lo relativo al daño moral, interesa dejar establecido que no es pacífico en doctrina la elaboración de su concepto y teniendo presente que la jurisprudencia no ha sido del todo precisa, conviene a este respecto utilizar el concepto amplio dado por Carmen Domínguez Hidalgo en su libro "El daño moral" cuando expresa que está "constituido por el menoscabo de un bien no patrimonial que irroga una lesión a un interés moral por una que se encontraba obligada a respetarlo" (Editorial Jurídica de Chile. Tomo I. Noviembre 2000, págs. 84.).

DÉCIMO SEXTO: Que, sin embargo, es un hecho que la actora con motivo de los hechos denunciados obviamente sufrió desasosiego, molestias, y pérdida de tiempo, no logrando su solución directamente con la demandada, quien siempre estuvo renuente y no mostró ninguna disposición a solucionar el problema en las instancias previas a la judicial, obligando a aquella a formular un reclamo ante el SERNAC, sin resultado, para en definitiva accionar y obtener judicialmente una indemnización que este Tribunal por tal concepto a título de daño moral fija prudencialmente en la suma de \$ 300.000. (Trescientos mil pesos).

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, la demandante solicita en su libelo que la indemnización exigida se le pague reajustada, lo que procede conceder atendido lo dispuesto en el artículo 27 de Ley N°19.496 que preceptúa que "Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva".

Con lo relacionado y, teniendo, además, presente lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley N°18.287; 23, 27 y 50 y siguientes de la Ley N°19.496 y 1698 del Código Civil,

SE RESUELVE:

- 1) Que, se hace lugar a la denuncia infraccional y se condena a SOCIEDAD DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., representado legalmente por su administrador o jefe de oficina, o quien haga sus veces, al pago de una multa equivalente a 10 UTM (Diez Unidades Tributarias Mensuales), por las infracciones consignadas en el motivo décimo octavo.

Si el infractor no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriado este fallo, sufrirá por vía de sustitución y apremio, una noche de reclusión nocturna por cada quinto de unidad tributaria mensual, según lo establece el artículo 23 de la Ley N°18.287.

- 2) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña Jennifer Alejandra Ansaldi Rojas, en cuanto se condena a SOCIEDAD DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., representado legalmente por su administrador o jefe de oficina, o quien haga sus veces, a pagarle la suma de trescientos mil pesos (\$300.000) en que fueron prudencialmente regulados los daños.
Esta cantidad se pagará reajustada, según la variación que hubiere experimentado el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, sin intereses, todo ello con costas.
- 3) Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496, una vez que esta sentencia se encuentre ejecutoriada.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Dictada por don VÍCTOR HERNÁN PALACIOS P., Juez letrado Titular del Juzgado de Policía Local de Peñaflor.


Autoriza don CHRISTIAN ACEVEDO YÁNEZ, Secretario Abogado Titular.

Handwritten text, likely a letter or document, covering the upper portion of the page. The text is faint and mostly illegible due to fading.

Handwritten text, likely a letter or document, covering the middle portion of the page. The text is faint and mostly illegible due to fading.

Handwritten text, likely a letter or document, covering the lower portion of the page. The text is faint and mostly illegible due to fading.