

Proceso Rol N° 4338-5 - 2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, diez de septiembre de dos mil quince.

VISTOS ;

A fs.14 y ratificada a fs. 19 doña **Lyda Alexandra Barría Malermo**, dueña de casa, domiciliada en calle Hernando de Magallanes N° 1042, comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Comercial Eccsa S.A.**, representada por don Alejandro Fridman Pirozansky, ambos domiciliados en Huérfanos N° 979, Santiago, por supuestas infracciones a lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, fundado en los siguientes hechos:

1) Que, con fecha 9 de octubre de 2014 adquirió por internet un Set de Maderas Rosen Opera, mediante orden de compra N° 2427596 y boleta N° 12748918 por la suma de \$ 292.980.- y al día siguiente adquirió un Box Spring Rosen y un faldón mediante orden de compra N° 2432980 y Boleta N° 1279442 por la suma de \$ 262.160.-; solicitando que el despacho se realizara el mismo día para ambas compras.

2) Que, con fecha 14 de octubre de 2014 habría recibido en su domicilio el set de maderas, que se mantuvo embalado hasta la llegada del box spring el día 15 de octubre, que al momento de instalarlo se percató que el set de maderas se encontraba con fallas tanto en los veladores como en el respaldo; procediendo ese mismo día efectuar el reclamo N° 53881252.

3) Que, con fecha 28 de octubre de 2014, habría recibido un nuevo set de maderas, esta vez los veladores estaban en buen estado, pero el respaldo presentaba fallas, por lo que formuló un nuevo reclamo, solicitando la anulación de la compra total, lo que fue rechazado ya que el box spring estaría usado.

4) Que, con fecha 25 de noviembre de 2014 se realiza un nuevo cambio, llegando nuevamente el respaldo con fallas, lo que se habría repetido en dos ocasiones más, ya que el día de 17 de diciembre de 2014

el respaldo enviado también presentaba fallas, así como el que recibió con fecha 19 de enero de 2015.

5) Que, debido a lo anterior solicitó la anulación de la compra del set de maderas, siendo informada que si bien era posible, demoraba un tiempo y el dinero devuelto quedaba en la tarjeta Ripley; que, dado lo anterior solicita devolver únicamente el respaldo, sin embargo no recibe respuesta de Ripley.

6) Que, con fecha 13 de febrero de 2015 solicita mediación ante SERNAC, sin embargo Comercial Eccsa S.A. accede únicamente a cambiar el set por otro producto, lo que no se ajusta a lo solicitado.

Que, en mérito de lo anterior estima que el proveedor denunciado ha incurrido en infracción a las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por lo que solicita se le condene al máximo de la multa que establece la Ley, y a pagar una indemnización de perjuicios por concepto de daño directo ascendente a la suma de \$ 555.140.- por concepto de daño emergente y la suma de \$ 300.000.- por concepto de daño moral; más intereses, reajustes y las costas de la causa, según rectificación de fs. 20; **acciones que fueron notificadas a fs. 23.**

A fs. 47 y siguientes se llevó a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de la parte denunciante y demandante y del apoderado de la parte denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a lo infraccional :

PRIMERO: Que, la parte de doña Lyda Barría Malermo, sostiene que habiendo adquirido por internet en el mes de octubre de 2014, en el sitio de Ripley - Comercial Eccsa S.A.- un set de respaldo y veladores de madera marca Rosen modelo Opera y además una cama box spring y un faldón, el respaldo de madera habría llegado siempre defectuoso, aún cuando fue cambiado en 5 oportunidades, dado que nunca llegó en buenas condiciones, debido a lo cual solicitó la devolución de la cantidad pagada, a lo que no habría accedido la denunciada, puesto que sólo le

ofreció reversar el monto pagado por ese concepto, manteniéndolo como un saldo a favor en su tarjeta Ripley.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada sostiene que no obstante que el respaldo no presenta defectos, accedió a los cambios solicitados por la actora, quien nuevamente habría insistido en que el respaldo tenía fallas, por lo que se le habría ofrecido la alternativa de un producto de similares características, lo que no habría sido aceptado; que, atendido que ya habían pasado 30 días de la compra y aún cuando en su parecer el producto no tenía fallas de fabricación, se le ofrece a la denunciante la compensación por el valor del producto cargándolo a su tarjeta de crédito; por estas razones sostiene que su parte no ha sido negligente en su actuar, sino que ha dado íntegro cumplimiento a sus obligaciones, incluso dando alternativas a la demandante a fin de obtener una solución, realizando la entrega en los términos acordados y efectuando los cambios solicitados; que no sería posible acceder a la devolución parcial del respaldo puesto que se trata de productos que se vendieron en forma conjunta, lo que imposibilita hacer una valoración parcial, sosteniendo que corresponderá a la parte denunciante acreditar el incumplimiento y el daño que alega.

TERCERO: Que, la parte denunciante y demandante rindió prueba documental consistente en los siguientes antecedentes: **1)** A fs.1 y 2 rolan impresiones de boletas de compra de set de maderas Rosen Opera y Box Spring Style; **2)** De fs.3 a 8 rolan impresiones de detalles de llamadas; y **3)** De fs.9 a 13 rolan fotografías del respaldo materia del litigio y del embalaje; documentos todos que no fueron objetados.

CUARTO: Que, la parte denunciada en apoyo de su defensa acompañó los siguientes documentos: **1)** A fs.33 a 35 rola reclamo ante SERNAC y la respuesta a dicho Organismo; y **2)** A fs.36 y ss. respaldo de call center; documentos que no fueron objetados de contrario.

QUINTO: Que, a fs. 58 rola Acta de Inspección del Tribunal efectuada en el domicilio de la denunciante respecto del respaldo materia del litigio, la que no fue impugnada por las partes.

SEXTO: Que, a la luz de los antecedentes que obran en el proceso y especialmente de acuerdo al Acta de Inspección de fs.58, es posible dar por establecido lo siguiente: **1)** Que, el día 9 de octubre de 2014 la actora adquirió un set de madera marca Rosen modelo Opera, consistente en un respaldo y dos veladores; **2)** Que, el respaldo al ser despachado habría presentado defectos en su fabricación, lo que fue reclamado al proveedor, reemplazando el producto en varias ocasiones; **3)** Que, el último respaldo

enviado al domicilio de la actora fue reclamado por defectos en su fabricación; y 4) Que, de acuerdo al Acta de Inspección y a las fotografías acompañadas, consta que el respaldo presenta defectos de pintura y estructura, debido a diferencias de tonalidades del color con que se pintó y en la terminación, ya que en el costado izquierdo no está concluida la pintura - fotografía de fs.54-, presentado piquetes pequeños en su estructura.

SÉPTIMO: Que, dado el mérito de lo anterior, es posible concluir que el respaldo adquirido por la actora presenta defectos en su fabricación que inciden en la calidad del mismo, toda vez que al no estar pintado y terminado correctamente da una mala apariencia visual que no cumple con lo deseado por el consumidor al adquirir un bien nuevo, esperando legítimamente que éste reúna los requisitos de estructura y calidad óptimos y no sólo en parte, como ocurriría en la especie.

OCTAVO: Que, en este orden cosas y a la luz de los principios de la sana crítica, el Tribunal estima que la parte denunciada Comercial Eccsa S.A. ha infringido lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496 que señala: ***“Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los a cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”***; al no entregar el respaldo debidamente pintado y terminado como corresponde a un mueble nuevo, condición que va implícita la oferta efectuada por el proveedor.

NOVENO: Que, en mérito de lo anterior resulta procedente acoger la denuncia de fs. 14 interpuesta por doña Lyda Alexandra Barría Malermo en contra de Comercial Eccsa S.A., por ser autora de infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496.

b) En cuanto a lo civil :

DÉCIMO: Que, la parte de doña Lyda Alexandra Barría Malermo interpuso demanda civil fundada en que la infracción cometida por Comercial Eccsa S.A.- Ripley-, le ocasionó daño emergente por la suma de \$555.140.- y daño moral estimable en la suma de \$ 300.000.-.

UNDÉCIMO : Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, que señala: ***“ 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 , y el deber de accionar de acuerdo a los medios***

que la ley le franquea.”; el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en relación asimismo, con lo preceptuado en el artículo 1556 del Código Civil en cuanto señala que la indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y el lucro cesante.

DÉCIMO SEGUNDO: Que, en relación al daño directo cabe señalar que en autos ha resultado únicamente acreditado el valor del set de madera marca Rosen modelo Opera por la suma de \$ 287.990.- según boleta de fs. 1, ya que debido al incumplimiento de la demandada se constituye en daño directo, puesto que no obtuvo como contraprestación la entrega del bien en los términos acordados, razón por la cual procede que se le restituya dicha cantidad de dinero, debiendo además, la parte demandada retirar a su costa desde el domicilio de la actora el set de madera marca Rosen, modelo Opera, consistente en dos veladores y un respaldo de dos plazas.

DÉCIMO TERCERO: Que, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en la misma variación que experimente el IPC (índice de precios al consumidor) calculado por el Instituto Nacional de Estadísticas entre el mes de septiembre de 2014, anterior a la infracción y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

DÉCIMO CUARTO: Que, en relación al daño moral, se estima que la infracción en que incurrió la parte demandada, provocó aflicción en la demandante al ver frustradas sus expectativas, al encontrarse en la imposibilidad de recibir el bien adquirido en condiciones de ser usado, debiendo mantener las especies embaladas en su domicilio y estando imposibilitada de utilizarlas para alhajar su dormitorio, siendo este el motivo que la impulsó a contratar, alterando su tranquilidad al ver vulnerados sus derechos a este respecto, ponderándose dicho daño en la suma de \$200.000.-

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimientos y 19.496, sobre Protección a los derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se acoge con la denuncia de fs.14 y se condena a **Comercial Ecssa S.A.** representada legalmente por don **Alejandro Fridman Pirozansky** a pagar una multa equivalente a **40 UTM (cuarenta**

unidades tributarias mensuales) por ser autora de infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496.

b) Que, se acoge con costas la demanda civil de fs. 14 y se condena a **Comercial Ecssa S.A.** representada legalmente por don **Alejandro Fridman Pirozansky** a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$ 287.990.-** por concepto de daño directo reajustada en la forma señalada en el considerando décimo tercero del presente fallo, más intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora, y una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$ 200.000.-** por concepto de daño moral, más intereses corrientes para operaciones no reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

c) Que, la parte demandada de **Comercial Eccsa S.A.** deberá retirar a su costa desde el domicilio de la actora, el set de madera marca Rosen modelo Opera consistente en un respaldo de dos plazas y dos veladores, dentro del plazo de 30 días de ejecutoriado el presente fallo.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante de la sociedad infractora por el término legal sino pagare la multa impuesta por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal

Notifíquese personalmente o por cédula

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez

XIMENA MANRIQUEZ BURGOS -Secretaria

