

Providencia, a veinticinco de noviembre de dos mil catorce.



VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 24 y siguientes, por **MARIA FRANCISCA GACITUA OCAMPO**, arquitecto, domiciliada en avenida Diego de Almagro 2706, departamento E, Providencia, en contra de **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LTDA.**, Rut N°78.968.610-6, representada por Rodrigo Cruz Matta, con domicilio en avenida Del Valle 725, Huechuraba, por infracción a los artículos 3° letras b) y e), 3° bis, 12, 13 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia exponiendo que realizó dos compras a la empresa Lider.cl, cuyas fechas de despacho fueron los días 11 y 26 de noviembre de 2013, en el primer caso, hubo problemas de stock como de productos que llegaron en malas condiciones y respecto a otro, se aplicó el derecho a retracto, en segundo caso, un producto no estaba en stock; para el total de productos devueltos y que no estaban en stock, Lider.cl emitió cinco notas de crédito electrónicas, de las que sólo canceló una.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 24 y siguientes, por **MARIA FRANCISCA GACITUA OCAMPO** en contra de **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LTDA.**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos antes descritos, los que da por reproducidos. Solicita que se le indemnice el daño emergente correspondiente al monto de las notas de crédito, \$93.406.-, y como daño moral la suma de \$4.300.000.-, que desglosa en \$2.000.000.- por el tiempo dedicado para gestionar la devolución del dinero, lo que le ha generado un desgaste enorme y pérdida de realizar actividades que sí le son propias; \$300.000.- por el alto impacto psicológico, malestar, sentimiento de humillación y degradación por la nula respuesta del Servicio de Atención al Cliente; y otros \$2.000.000.- por el incumplimiento de lo estipulado en la ley, de lo registrado por la documentación elaborada por la empresa y falta de respeto al cliente, todo ello, más intereses, reajustes y costas.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto en rebeldía de la parte de Líder Domicilio Ventas y Distribución Ltda., según consta del acta que rola a fojas 54 y siguientes.

La prueba documental y testimonial rendida en la audiencia.

A fojas 60, Begoña Carrillo González, abogado, en representación de Líder Domicilio Ventas y Distribución Limitada, asume el patrocinio y poder en la causa.

Como medida para mejor resolver, se citó a las partes a una audiencia de avenimiento, pero éste no se produjo. (fojas 62 y 64)

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

En materia infraccional:

- 1.- Que, como se ha visto, la parte de María Francisca Gacitúa Ocampo alega que la denunciada infringió diversas disposiciones de la Ley del Consumidor, atendido que efectuó compras a través de la página web y varios de los productos ofrecidos no estaban en stock, otros llegaron a su domicilio en mal estado, siendo éstos devueltos, por lo que la denunciada emitió varias notas de crédito, las que en definitiva no fueron pagadas.
- 2.- Que, para acreditar los fundamentos de su denuncia, María Francisca Gacitúa Ocampo acompaña copia de las boletas de compraventa (fojas 1 a 3); cinco notas de crédito electrónicas (fojas 4 a 9); reclamo formulado ante el Sernac (fojas 11 y 12); respuesta emitida por la denunciada al Sernac (fojas 13); impresiones de pantalla de la página web de la denunciada (fojas 15 a 18); correos electrónicos (fojas 19 a 22); los detalles de entrega de pedido (fojas 34 a 39); y estados de cuenta nacional de tarjeta de crédito (fojas 40 a 51).
- 3.- Que, de acuerdo al documento de fojas 13, respuesta emitida por la denunciada al Sernac, de fecha 7 de febrero de 2014, “La anulación del o de los producto (s) no recepcionado (s) se verá reflejada a través de una reversa que se aplica al mismo medio de pago con el cual el cliente realizó la compra y cuya anulación la podrá ver reflejada solicitando una cartola o estado de cuenta actualizada. Cabe mencionar que el plazo máximo que conlleva la anulación, es de siete días hábiles”. Agrega el mismo documento, “la regularización se realizó con fecha 03.12.2013”.

4.- Que, se ha acompañado los estados de cuenta de la tarjeta de crédito con la cual se pagaron las compras realizadas, son cinco cartolas que van desde el período comprendido entre el 23 de octubre de 2013 hasta el 24 de marzo de 2014, en ninguna de ellas consta la reversa señalada en el considerando precedente.

5.- Que, según aparece de autos la parte de Líder Domicilio Ventas y Distribución Ltda. no rindió prueba alguna en el proceso.

6.- Que en consecuencia, este Tribunal apreciando según las reglas de la sana crítica los antecedentes precedentemente expuestos, concluye que la empresa Líder Domicilio Ventas y Distribución Ltda. ha incurrido en infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por haber actuado con negligencia, causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio prestado, conducta sancionada en el artículo 24 de la misma ley.

En materia civil:

7.- Que la conducta imputada en el considerando anterior a Líder Domicilio Ventas y Distribución Ltda. en cuanto ocasionó daños a terceros, da origen a una indemnización regulada según lo previsto en el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496.

8.- Que el perjuicio material experimentado, representado por el monto de las notas de crédito debe ser pagado a la actora.

9.- Que en cuanto al daño moral reclamado, a juicio de esta sentenciadora, no se ha rendido prueba para acreditar que la demandante sufrió perjuicios de orden moral por la conducta desplegada por la demandada, por consiguiente no se otorgará resarcimiento por este concepto.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N°15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, de Procedimiento ante estos mismos Tribunales; 3 e), 12, 23, 24, 27 y 50 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

A. Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 24 y siguientes, y se condena a **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA**, antes individualizada, a pagar

una multa de 10 U.T.M. (Diez Unidades Tributarias Mensuales) por haber incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

B. Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 24 y siguientes, por **MARIA FRANCISCA GACITUA OCAMPO** en contra de **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA**, sólo en cuanto se condena a esta última a pagar al demandante la suma de \$93.406.- (Noventa y tres mil cuatrocientos seis pesos) por concepto de daño emergente, con costas.

C. Que la suma anterior debe ser reajustada según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes de octubre de 2013 y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva. Sin intereses.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°14.227-5-2014

Dictado por la Jueza Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



Santiago, ocho de julio de dos mil quince.

A fojas 82; téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada.

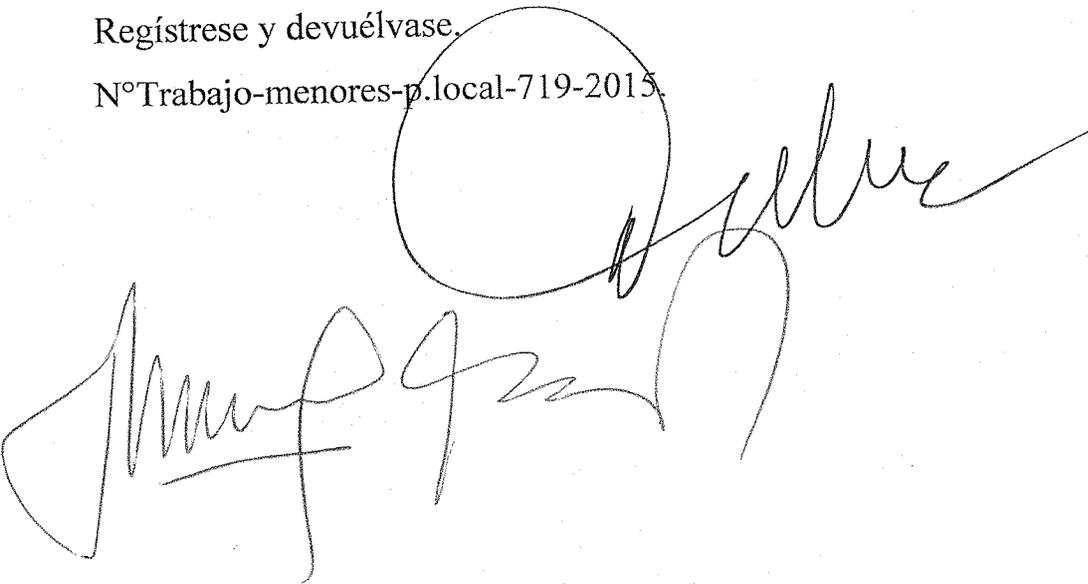
Y teniendo, además, presente:

Que los reajustes corresponde establecerlos desde la fecha de la sentencia, puesto que desde esa época fueron determinados inequívocamente.

Por estas consideraciones, **se confirma** la sentencia apelada de veinticinco de noviembre de dos mil catorce, escrita a fojas 65 y siguientes, **con declaración** que los reajustes de acuerdo al IPC deberán ser pagados por el demandado desde la fecha de la sentencia de primera instancia y hasta la de su efectivo pago.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-719-2015.

A large handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The signature is cursive and appears to be 'Jorge Dahm Oyarzún'. The stamp is partially obscured by the signature.

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor Jorge Dahm Oyarzún, e integrada por la ministro señora Pilar Aguayo Pino y el abogado integrante señor Luis Merino Soto.

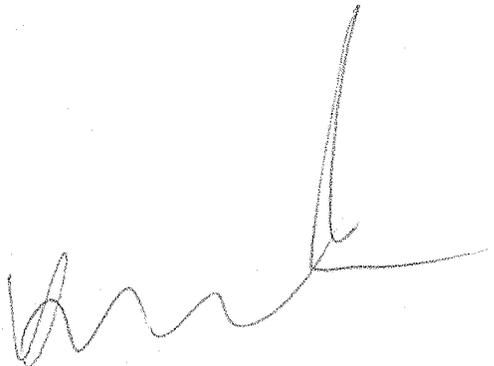
Autoriza el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones de Santiago.
En Santiago, ocho de julio de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

A small handwritten mark or signature at the bottom right of the page.

Providencia, a diecisiete de agosto de dos mil quince.

Cúmplase.

Rol N°14.227-05-2014.-

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.