

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 8.312-7-2015

LAS CONDES, diecisiete de agosto de dos mil quince.

VISTOS:

A fs. 19 y siguientes, doña **Deborah Svigilsky Meersohn**, dueña de casa, domiciliada en calle Rafael Sanzio N° 80, depto. 507, Las Condes, deduce denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Ripley**, representado legalmente por don Alejandro Fridman Pirozansky, ambos domiciliados en Huérfanos N° 1052, piso 4, comuna de Santiago, para que sea condenado a pagar la suma de \$1.200.000 por concepto de daños, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 26 de autos.**

Funda la respectiva denuncia en que el día 3 de mayo de 2015 compró en el sitio de internet Ripley.cl un refrigerador Mademsa modelo Nordik AS 700, por el cual pagó la suma de \$269.990 más \$4.990 por gastos de envío, y que le fue despachado con fecha 5 de mayo del mismo año. Que, al desembalar el refrigerador se percató que éste no cumplía con las características ofrecidas, ya que en vez de tener 3 cajones tenía uno, y no era automático. Que, producto de lo anterior se comunicó con ejecutivas del call center de la denunciada, las que le señalaron que no era posible devolver el producto, debido a que no contaba con su envoltorio original, pero que intentarían solucionar su problema, lo que nunca ocurrió.

A fs. 23, la parte **Svigilsky Meersohn**, rectifica su demanda de fs. 19 y siguientes indicando que el monto total demandado asciende a



\$1.392.350, más reajustes, intereses y costas, correspondientes a \$271.980 por daño directo y a \$1.117.370 por daño moral; **rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 26 de autos.**

A fs. 63 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte denunciante Svigilsky Meersohn, quien ratifica su denuncia y demanda civil de fs. 19 y siguientes y rectificación de fs. 23, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada de Comercial Eccsa S.A., quien contesta la acción deducida en contra de su representada, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONDIDERANDO:

a) En cuanto a tachas:

Primero: Que, a fs. 66 y siguientes de autos, la parte denunciada deduce tacha de inhabilidad para declarar en contra de los testigos presentados por la denunciante, Iair Jaime Montles Svigilsky y Catalina Meersohn Smirnoff, basando las tachas en lo dispuesto en los N°s 1, 2, 6 y 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por tener relación de parentesco por consanguineidad con la parte que los presenta y un interés parcial expreso en el resultado del juicio.

Segundo: Que, de los dichos de los testigos aparece que éstos son parientes legítimos de la parte que los presenta, específicamente hijo y madre, respectivamente, y que dicha condición les resta imparcialidad y objetividad en sus dichos, por lo que se acogen las tachas deducida a fs. 66 y siguientes de autos.



b) En lo infraccional:

Tercero: Que, la parte denunciante sostiene que la parte denunciada habría incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no respetar los términos y condiciones bajo las cuales se ofreció y convino la compra del bien consistente en un refrigerador marca Mademsa modelo Nordik AS 700, por cuanto éste no cumplía con las características ofrecidas, y al actuar con negligencia, causando menoscabo por cuanto se negó a efectuar la devolución del dinero pagado.

Cuarto: Que, la parte denunciada, al contestar la denuncia, señala no haber incurrido en infracción a los artículos 3, 20, 23, 24 y 50 de la Ley N° 19.496 invocados por el denunciante, por cuanto el refrigerador en comento no presenta daños, desperfectos, deficiencias atribuibles al proveedor, y cumple con la función para la cual está destinado, esto es la refrigeración de comida. Agrega que, no obstante lo anterior, se ofreció a la denunciante, en forma oportuna, las vías de solución mandatadas por la ley, las cuales han sido rechazadas por la denunciante. Finalmente señala que, es obligación del consumidor al comprar un producto hacerlo de manera informada, por lo que no puede la denunciante argumentar contra hechos propios y de su responsabilidad.

Quinto: Que, es un hecho sustancial, pertinente y no controvertido en autos que, la denunciante compró a través de la página web de la denunciada un refrigerador marca Mademsa modelo Nordik AS 700, por el cual pagó la suma de \$269.990 más \$4.990 por gastos de envío.

Sexto: Que, por el contrario resulta controvertido en autos el hecho de que el refrigerador adquirido no cumpla con las características ofrecidas al momento de la compra, esto es contar con 3 cajones y ser automático, y



el hecho de que la denunciada se haya negado a efectuar la devolución del dinero pagado o a entregar otra vía de solución al conflicto.

Séptimo: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1 y 2, documentación referente a reclamo formulado ante el Sernac, y respuestas entregadas por la parte denunciada a dicho organismo; **2)** A fs. 3 y 4, fotocopia de boleta electrónica correspondiente a la compra del refrigerador materia de autos por la suma de \$274.990, **3)** A fs. 5 y 6, fotocopia de guía de despacho N° 22580982 emitida por Comercial Eccsa S.A. con fecha 5 de mayo de 2015, correspondiente a marca Mademsa modelo Nordik AS 700 , a entregar en el domicilio de la denunciante, y acta de recepción del producto; **4)** A fs.7, copia impresa de página web de Ripley en la que consta las descripción del refrigerador adquirido por la denunciante; **5)** A fs. 8 a 13, set de 7 fotografías del exterior e interior del refrigerador adquirido por la denunciante; y **6)** A fs. 14 a 16, copia impresa de correo electrónico enviado por la denunciante a Ripley 8 de mayo de 2015 manifestando su disconformidad con el producto adquirido; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

Por su parte, Comercial Eccsa S.A. (Ripley) rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 45 y 46, ficha de formulario de atención ante el Sernac por caso N° 2015M347386 del día 11 de mayo de 2015; **2)** A fs. 47, fotocopia de boleta de compra emitida el día 4 de mayo de 2015 por concepto de compra del refrigerador materia de autos y despacho de éste; **3)** A fs. 48, fotocopia de respuesta entregada por Ripley al Sernac; **4)** A fs. 49 a 62, copia impresa de cadena de correos electrónicos entre la denunciante y Ripley entre los días 12 y 14 de mayo de 2015; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

Octavo: Que, del análisis de la prueba rendida en autos de acuerdo con las reglas de la sana crítica, y atendida su concordancia, precisión y



conexión, especialmente de la documental acompañada a fs. 7 en relación con la de fs. 8 y siguientes, como asimismo, de correos electrónicos enviados por personal de Ripley a la denunciante, esta sentenciadora ha llegado a la convicción que efectivamente el refrigerador adquirido por la actora no cumple completamente con las características informadas por Ripley al momento de la compra, ya que se señala que éste cuenta con 3 cajones y tiene control de temperatura automático, en circunstancias, que sólo cuenta con un cajón y el control de temperatura es semi automático.

Noveno: Que, atendido lo anterior, y al hecho que la denunciante el día 5 de mayo de 2015, esto es 2 días después de efectuada la compra, manifestó su intención de efectuar la devolución del producto por no corresponder a lo ofrecido, correspondía, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 bis y 20 letra d) de la Ley N° 19.496, que la denunciada aceptara dicha solicitud.

Décimo: Que, del mérito de autos, especialmente de respuesta entregada por Ripley con fecha 15 de mayo de 2015 al Sernac a reclamo formulado por la denunciante, como de correos enviados a la denunciante, aparece que Ripley en ningún momento acogió la solicitud de la denunciante de que se le efectuara la devolución del dinero pagado, ya que sólo ofreció 2 alternativas a “modo de compensación”, como lo fueron la emisión de una nota de crédito parcial por \$40.000 para que conservara el producto o el retiro del producto cursando una nueva venta por un refrigerador marca Daewoo R-423 BM, respetando el valor cancelado en la primera compra.

Décimo Primero: Que, de conformidad con lo anterior, aparece de manifiesto que Comercial Eccsa S.A. incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 bis, 20 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, al no respetar el derecho del consumidor a retractarse de una compra efectuada a través de internet dentro del plazo de 10 días establecido por ley, al negarse a



efectuar la devolución del precio pagado por un producto que no cumplía con las características ofrecidas y convenidas, y al actuar con negligencia causando menoscabo al consumidor.

Décimo Segundo: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia infraccional de fs. 19 y siguientes, interpuesta en contra de **Comercial Eccsa S.A.**, Ripley, representado legalmente por don Alejandro Fridman P.

c) En lo civil:

Décimo Tercero: Que, teniendo presente la conclusión a que se arribó en lo infraccional del fallo, y constituyendo para el consumidor un derecho irrenunciable el ser indemnizado adecuada y oportunamente de todos los daños materiales sufridos en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, y existiendo, además, relación de causa a efecto entre el hecho infraccional cometido por la demandada y los daños sufridos por el consumidor, corresponde acoger la demanda civil interpuesta a fs. 19 y siguientes en contra de **Comercial Eccsa S.A.**, y determinar el monto de las indemnizaciones solicitadas.

Décimo Cuarto: Que, a fin de acreditar los daños sufridos la demandante acompañó la siguiente prueba documental: 1) A fs. 35 y 36, boleta de compra emitida por Cencosud Retail S.A. de otro refrigerador el día 21 de mayo de 2015; 2) A fs. 37 y 38, set de 5 boletas de estacionamientos ubicados en edificio en el que se encuentra el Juzgado; 3) A fs. 39 y 40, dos boletas emitidas por Jumbo en las que consta la compra de hielo y bolsas especiales para mantener temperatura al interior de cooler en el que debió guardar los alimentos por no contar con refrigerador; 4) A fs. 41, boleta por pago de fotocopias que tuvo que sacar en virtud de los hechos denunciados; y 5) set de 4 fotografías en las que aparece el



refrigerador materia de autos ubicado en living de su domicilio y del cooler que tuvo que usar para paliar el problema del refrigerador; **documentos que no fueron objetados por la denunciada.**

Décimo Quinto: Que, esta sentenciadora en lo que respecta a lo solicitado por daño directo \$274.980, correspondientes a \$269.980 por el valor pagado por el refrigerador materia de autos, y a \$4.990 por concepto de costo de envío, teniendo presente la documental acompañada y en especial boleta de fs. 4, ordena que **Comercial Eccsa S.A.** restituya a la demandante la suma efectivamente pagada por el refrigerador materia de autos y por gastos de envío, es decir la suma de **\$274.980**, y proceda el retiro del mismo desde el domicilio de la demandante.

Décimo Sexto: Que, la demandante señala haber sufrido un daño moral producto del actuar de la demandada el que avalúa en \$1.117.370, y señala se funda en el daño psicológico sufrido producto del trato dado por los ejecutivos del call center de Ripley, en el tiempo perdido viajando a tiendas ubicadas en el mall Alto Las Condes para solucionar el problema, espacio ocupado por el refrigerador en el living de su departamento de 65 metros cuadrados y la necesidad de pedir dinero prestado para comprar otro refrigerador y así no perder los alimentos comprados.

Décimo Séptimo: Que, teniendo presente que por daño moral se entiende el menoscabo moral consistente en todas las molestias, aflicciones y sufrimientos padecidos por el demandante derivadas del actuar infraccional de la demandada, traduciéndose ello en una modificación a sus condiciones normales vida, y que en autos, no se encuentra acreditado por medio de prueba alguno que ello se hubiere producido como tampoco que exista algún daño de tipo psicológico, esta sentenciadora rechaza lo solicitado por daño moral.

Décimo Octavo: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, la indemnización señalada en el considerando



décimo quinto del presente fallo deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de abril de 2015, mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción, esto es la negativa a efectuar la devolución del dinero pagado por el refrigerador materia de autos; y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 12, 20, 23, 24, 27, 41, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que se condena a **Comercial Eccsa S.A.**, representado legalmente por don Alejandro Fridman P., al pago de una multa de **10 UTM** por infringir lo dispuesto en los artículos 3 bis, 20 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496.

b) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 19 y ss. por la parte Svigilsky Meersohn en contra de **Comercial Eccsa S.A.**, representado legalmente por don Alejandro Fridman P., obligándosele a restituir a la demandante lo cancelado por refrigerador materia de autos más costo de despacho, esto es la suma de **\$274.980**, suma que debe ser reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo octavo del presente fallo, con costas.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del infractor, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.



REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor cuando corresponda.

ARCHIVESE en su oportunidad.



Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.



Monte
Cecoto

Las Condes, veintidós de octubre de dos mil quince.

A LO PRINCIPAL Y AL OTROSI; Previamente certifíquese por la Sra. Secretaria si la sentencia definitiva se encuentra firme y ejecutoriada.

Cecoto

Las Condes, 22 de Octubre de 2015.

CERTIFICO con ésta fecha, que la sentencia en autos, se encuentra firme y ejecutoriada.

SECRETARIA

Certifico: Que la fotocopia que precede esta conforme con su original tenido a la vista.

Fojas

Rol N°

98 (Lorenzo, Cecilia)
8312-7-2015

JUZGADO
POLICIA LOCAL

16 NOV. 2015

LAS CONDES

Las Condes