

Temuco, veinte de diciembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Doña María Jimena Salgado Sáez, pensionada, cédula de identidad N°9.718.406-2, domiciliada en Camino a Botrolhue N°691, Villa Altos de Mirasur, Temuco, interpuso querrela por infracción a la ley 19.496, en contra de Comercializadora S. A., conocida con el nombre de fantasía HITES, representada por su gerente don Ricardo Brender Swick, ambos domiciliados en Manuel Montt N°965, de Temuco, que funda en que con fecha 17 de octubre de 2017, compró en Tiendas Hites, ubicada en Manuel Montt N°965, una cama King marca Flex, con respaldo Génova, dos veladores y cubre colchón, junto con un colchón marca Rosen, por los siguientes valores:

1.- Colchon Flez \$363.990.- 2.- Respaldo Génova \$136.000.- y 3.- Colchón Rosen \$104.990.-

Pagó el precio con cargo a la tarjeta de crédito de la misma tienda. Al día siguiente concurrió a la Tienda a pagar el servicio de despacho a domicilio, pagado \$9.990.-. En la tienda se le informó que el despacho tardaría unos 7 días hábiles, en su domicilio, para lo cual le solicitaron los teléfonos de contacto.

Agrega que, transcurrido el plazo señalado, los productos no llegaron, por lo que concurrieron alrededor del décimo quinto día a la Tienda Hites a hablar con el vendedor, Sr. Miguel Sepúlveda, quien manifestó que se comunicaría con personal encargado de despacho, y que esperara la llegada de los productos en el domicilio, impidiendo hablar en dicha oportunidad con el jefe de tienda.

Posteriormente se comunicó a través de la línea telefónica especialmente habilitada número 600 550 5000, en donde se informó que se generaría un reclamo con el objeto de verificar qué había ocurrido con el despacho. Fue así, que el sábado 4 de noviembre de 2017, les entregaron parte de los bienes adquiridos consistentes en la cama King, respaldo y veladores, manifestando el personal que concurrió, que no tenía información respecto del otro producto. Por ello volvió a comunicarse con la Tienda, manifestando la molestia, por lo que informaron que lo verían internamente.

Señala que hasta el 21 de noviembre de 2017, cumplido más de un mes de realizada la compra, aún no llega el colchón, y lo peor es que no ha recibido ninguna explicación del motivo del retraso en el primer caso y de la falta de entrega en el segundo, lo que claramente ha vulnerado sus derechos como consumidora, por lo que solicita la aplicación de sanciones.

Estima que existe infracción al artículo 23 de la ley, por lo que termina solicitando se sancione con el máximo de las multas que señala la ley y con el pago de las costas de la causa.

## **CONSIDERANDO**

### **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

1º) Que, doña María Jimena Salgado Sáez interpuso querrela por infracción al artículo 23 de la ley 19.496, en contra del proveedor Comercializadora S. A., nombre de fantasía Tiendas Hites, por cuanto el 17 de octubre de 2017 compró directamente en la tienda, una cama King marca Flex, con respaldo Génova, dos veladores y cubre colchón, junto con un colchón marca Rosen, los cuales serían entregados en el plazo de siete días hábiles; sin embargo, no se cumplió y después de reclamos presenciales y telefónicos, recién con fecha 4 de noviembre entregaron algunas de las especies, faltando la entrega del colchón Rosen, sin que se le haya dado explicaciones por la demora, en el primer caso, y por la falta de entrega en el segundo, falta que se mantenía aún al 21 de noviembre de 2017.

2º) Que, notificada la querrela -y la demanda- a don Erik Pardo Araya, Gerente de Tiendas de la querrellada, ésta no ha comparecido a la audiencia de contestación, avenimiento y prueba, decretada en estos autos, ni lo ha hecho posteriormente.

3º) Que, la querellante ha probado el hecho fundamental de su querrela, esto es que compró los productos que señala en su libelo, como se prueba con la boleta electrónica agregada a fojas 1, por lo que quien debe probar el hecho de la entrega, en cumplimiento de su obligación contraída, es el proveedor, lo cual no ha realizado, pues no ha comparecido. Es más, de la copia de la Guía de Despacho de fojas 3, de fecha 4 de noviembre de 2017 -que corresponde a la fecha de recepción que reconoce la querellante- aparece que se encuentra pendiente el despacho del colchón.

4º) Que, el artículo 12 de la ley 19.496 establece que "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.". La entrega del producto, constituye entonces parte de la obligación, pues se ha contratado junto a la compra el despacho a domicilio, pagándose el costo correspondiente, como consta del documento de fojas 2. Luego, al demorar injustificadamente la entrega de los productos vendidos, constituye un incumplimiento, y con mayor razón lo es la no entrega de uno de ellos, lo que se traduce en un incumplimiento negligente, que causa un menoscabo evidente a la consumidora, quien no obstante estar pagando las cuotas acordadas como

medio de pago, se ha visto privada de recibir el producto comprado, por lo que se ha producido la infracción contemplada en el artículo 23 de la ley citada.

En consecuencia, se sancionará al proveedor querellado, teniendo en consideración para la fijación de la multa el deber de profesionalidad que tiene que cumplir, que en este caso se han visto incumplidos, al extremo de no entregar la especie, ni menos las explicaciones correspondientes, desoyendo sus reclamos y este requerimiento judicial, con absoluto desprecio hacia la consumidora y hacia el procedimiento mismo.

5º) Que, la declaración de la testigo Judith Bañares Salgado, hija de la querellante y demandante, en nada altera lo concluido.

#### **EN CUANTO A LA ACCION CIVIL**

6º) Que, en el primer otrosí de su presentación doña María Jimena Salgado Sáez, fundado en los hechos de su querella, que da por reproducidos, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando el pago total de la suma de \$300.000.- por daño moral, todo con expresa condenación en costas.

7º) Que, el artículo 3º letra e) de la ley 19.496 establece como derecho del consumidor el de reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, de modo que al haberse acogido la querella como consecuencia de un incumplimiento por parte de la querellada y demandada, que ha derivado en una infracción a la ley, la reparación de los perjuicios debe comprender todo daño, incluido el daño moral, si existe relación de causalidad entre la infracción y dicho perjuicio.

12º) Que, cuando la actora demanda el daño moral lo justifica porque los hechos le han causado angustia, malos ratos, ha perdido tiempo en reclamos, sin recibir información clara y precisa del motivo de la demora, que la ha obligado a deducir acción judicial. Si bien la demandante no ha rendido prueba especial para acreditar dicho daño moral, no cabe duda que la circunstancia de tener que formular reclamos para obtener que se le haga entrega de parte de los productos adquiridos y para que se le haga entrega del que falta, sin que ello haya sido posible, pues ni siquiera ha recibido explicaciones, debiendo recurrir por último a esta instancia judicial, ellas naturalmente producen alteración de ánimo, molestia, desagrado, frustración al no poder usar el bien que fue adquirido con un propósito lo que se ve agravado por la actitud del proveedor, quien no atiende debida y oportunamente la reclamación, más bien la ignora al punto de no comparecer a este proceso, todo lo cual desde luego es generador del daño moral, entendiendo este como la alteración de las

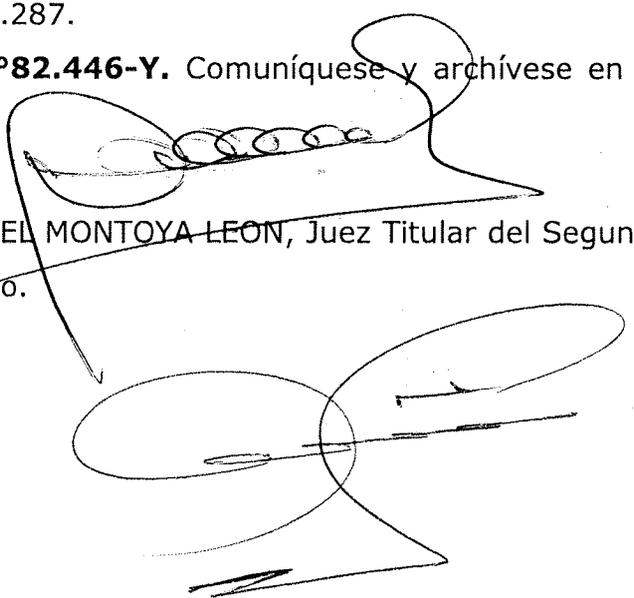
condiciones de vida como consecuencia de un actuar injusto de un tercero, daño que se regulará prudencialmente en la suma de \$300.000.-

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 3º letra d) y e), 4º, 12, 20, 24, y 50 y siguientes de la ley 19.496; 1, 9, 14 y siguientes de la ley 18.287 **SE DECLARA: A)** Que, se hace lugar a la denuncia infraccional deducida por doña **María Jimena Salgado Sáez** en contra de **COMERCIALIZADORA S. A.(Tiendas Hites)** representada por don Eric Pardo Araya, a quien se condena como autora de infracción al artículo 20 de la ley 19.496, al pago de una multa ascendente a diez unidades tributarias mensuales; **B)** Que, se hace lugar, con costas, a la demanda civil presentada por doña **María Jimena Salgado Sáez** en contra de **COMERCIALIZADORA S. A.(Tiendas Hites)** representada por don Eric Pardo Araya, a quien se le condena a pagar a la demandante la suma de \$300.000.- por concepto de daño moral, todo ello sin reajustes ni intereses por no haberse solicitado;

Si la infractora retardare el pago de la multa sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio la de reclusión nocturna por el tiempo que corresponda, la que no podrá exceder de 15 noches, de conformidad a lo dispuesto en el art.23 de la ley 18.287.

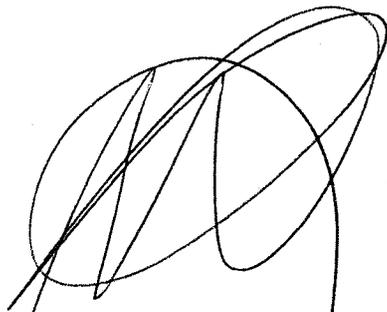
Tómese nota en el **Rol N°82.446-Y**. Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.



**CERTIFICO:** que la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, 03 de enero de 2018.

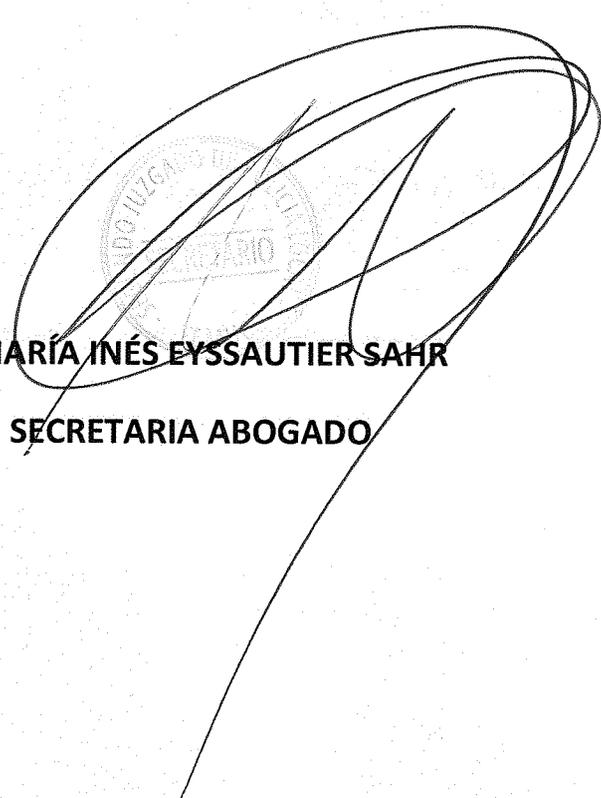


**MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR**

**SECRETARIA ABOGADO**

**CERTIFICO:** que la copia que antecede es fiel a su original.

Temuco, 30 de enero de 2018.



**MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR**  
**SECRETARIA ABOGADO**