

Quinta Normal, cinco de agosto del dos mil quince.

ROL: 053604-14-7

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

A fojas 8, rola Reclamo efectuado por doña **Vanessa Spuler Serrano**, C. Identidad N° 12.880.580-K, domiciliada en calle Séptima Avenida N° 1355, comuna de San Miguel presentado ante el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de don **Raúl Alejandro Morales Saldivia**, C. Identidad N° 10.125.510-7, domiciliado en Pasaje C 2611, Población Carrascal, comuna de Quinta Normal, por el siguiente hecho:

"Mandamos a ser un sofá, por el cual dimos un abono de \$300.000 y el proveedor no nos ha entregado nada en más de dos meses y no nos contesta nuestros llamados ni tampoco correos electrónicos. Solicito la devolución del dinero".

A fojas 12, rola carta respuesta de Sernac, en la cual se señala que el proceso de mediación con la empresa denunciada y proveedor, no han arrojado resultados positivos, por cuanto no ha respondido los requerimientos de ese Servicio.

A fojas 13 y siguientes se incluye Denuncia por infracción a la Ley 19.496 y Demanda Civil de indemnización de perjuicios, presentadas por doña **Vanessa Catheryn Spuler Serrano**, C. Identidad N° 12.880.580-K, domiciliada en Séptima Avenida # 1355, San Miguel, de la ciudad de Santiago, el que en su parte pertinente indica:

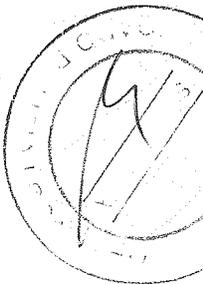
Que vengo en interponer denuncia infraccional en contra del proveedor, RAÚL ALEJANDRO MORALES SALDIVIA (ALEMOCUEROS), Rut 10.125.510-7, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50.D de la ley 19.496 por el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre y Rut ignoro, todos con domicilio en PASAJE C # 2611 Población Carrascal, Quinta Normal de la ciudad de Santiago, en atención a los siguientes antecedentes de hecho y derecho que a continuación expongo:

ANTECEDENTES DE HECHO:

1.1 Antecedentes Previos:

En Enero del 2014, contactamos con la empresa ALEMOCUEROS dedicada a la fabricación de todo tipo de sofás a medida. En ese momento el Señor Raúl Alejandro Morales, nos recibió en el taller de ALEMOCUEROS, ubicado en Pasaje C # 2611, Población Carrascal, Comuna de Quinta Normal comentándonos que él se dedicaba hace bastante tiempo a la fabricación de dichos productos. En esa instancia me mostró un muestrario de telas con la que él trabaja y yo le mostré el modelo de sofá que me interesaba mandar a fabricar, con calculadora en mano, el Sr. Raúl Alejandro Morales me cotizó en \$ 550.000 (quinientos cincuenta mil pesos.-) el sofá con la tela que yo había elegido. Ese mismo día me comentó que si quería mandarlo a fabricar, debía hacerle un abono por \$300.000 (trescientos mil pesos) a nombre de él y en una cuenta RUT de Banco Estado, que él me enviaría por correo electrónico.

Con fecha 22/01/2014, hice un depósito al Sr. Raúl Alejandro Morales (Alemocueros), correspondiente al abono por la fabricación de un sofá modular. Dicho sofá debía ser entregado la semana del 17/02/2014, sin embargo, hasta la fecha este



nunca fue entregado y tampoco se me ha hecho devolución el dinero cancelado.

Han pasado más de 5 meses y el Sr. Raúl Alejandro Morales (ALEMOCUEROS) no se ha hecho responsable ni por el dinero ni por el producto que se mandó a fabricar.

Ya desde marzo de 2014, se le solicitó al señor Raúl Alejandro Morales, alguna solución al no cumplimiento, sin embargo, él optó por no responde mis llamadas y tampoco los correos electrónicos.

Con fecha 4 de abril de 2014, presenté un reclamo al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), el cual cerró el caso el día 13 de Mayo de 2014, haciéndome saber que el proveedor no respondió a ninguna de las cartas enviadas por el SERNAC.

1.2 Antecedentes de la infracción:

Con fecha 17/ 02/ 2014 Alemocuero debía entregar el sofá modular que se le mando a fabricar y por el cual se dio un abono de \$300,000 (trescientos mil pesos), el proveedor cometió la infracción a la ley al no entregar el producto, ni tampoco devolver el dinero.

ANTECEDENTES DE DERECHO:

Al tenor de los hechos descritos se configuran las siguientes infracciones a la ley 19.496:

Artículo N° 12 Y N° 23. Incumplimiento Contractual y Negligencia en la Prestación de Servicios.

POR TANTO,

En mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas, y artículos 1° y 7° y demás pertinentes de la Ley N° 18.287,

RUEGO A SS., tener por interpuesta esta querella infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19496, con costas.

PRIMER OTROSI: Vanessa Spuler Serrano, cuya profesión u oficio es Ingeniero Comercial, con domicilio en Séptima Avenida # 1355, Comuna de San Miguel de la ciudad de Santiago, vengo en deducir demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado en lo principal de este escrito y representado para los efectos del artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496 por el jefe de oficina y/o administrativo señalado anteriormente y cuyo domicilio se indicó, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho que a continuación expongo:

ANTECEDENTES DE HECHO:

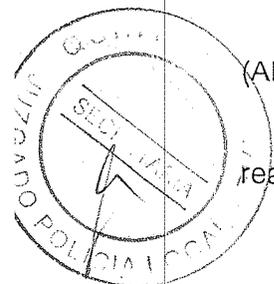
En virtud del principio de economía procesal doy por reproducido lo expuesto en la parte principal de este escrito.

Sin perjuicio de lo anterior, los hechos referidos me han causado los siguientes perjuicios:

1.- Daño Emergente:

a) Abono dado al proveedor Sr. Raúl Alejandro Morales Saldivia (ALEMOCUEROS) por un monto de \$300.000 (trescientos mil pesos.-)

b) Gastos varios por trámites y gestiones, ausentándome de mi trabajo para realizar dichos trámites, por un monto de \$ 60.000 (sesenta mil pesos.-)



2.- Daño Moral:

a) Son más de 5 meses de desgaste, molestias y angustias que me ha ocasionado el proveedor Sr. Raúl Alejandro Morales Saldivia (ALEMOCUEROS), por su atención descortés e indiferente en resolver conforme a la ley la situación anteriormente expuesta, por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor me asisten. Por un monto de \$150.000 (Ciento cincuenta mil pesos).

ANTECEDENTES DE DERECHO:

Fundo esta presentación en la letra e) del artículo 3° de la ley 19496 que prescribe lo siguiente:

"Son derechos y deberes básicos del consumidor:

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. "

POR TANTO,

En mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas.

RUEGO A US, tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación. acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la contraria al pago de la suma de \$510.000 (quinientos diez mil pesos.-) o la suma que SS., estime conforme a derecho, mas los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de esta demanda, con expresa condenación en costas.

SEGUNDO OTROSÍ: SÍRVASE S.S., tener por acompañados en parte de prueba los siguientes documentos, con citación o bajo el apercibimiento legal del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, según corresponda,

1.- Lista de Testigos (3) con datos completos: nombre, RUT, domicilio y profesión u oficio.

2.- Copia del E-mail enviado por el Sr. Raúl Alejandro Morales a Vanessa Spuler con los datos para realizar transferencia o depósito.

3.- Fotocopia del Depósito efectuado al Sr. Raúl Alejandro Morales por Vanessa Spuler el día 22/01/2014 en Banco Estado, Sucursal La Florida, por un monto de \$300.000 (trescientos mil pesos), correspondiente al abono.

4.- Copia del E-mail enviado por el Sr. Raúl Alejandro Morales a Vanessa Spuler confirmando la recepción del abono de \$300.000 (trescientos mil pesos).

5.- Copia del E-mail enviado por el Sr. Raúl Alejandro Morales a Vanessa Spuler con fecha 14/02/2014, asegurando que el producto (sofá modular) estaría terminado a fines del mes de Febrero 2014.

6.- Copia de distintos E-mail enviados a la empresa reclamándole la situación y las respectivas respuestas.

7 - Copia de correos electrónicos de Sernac Facilita.

POR TANTO,

RUEGO A SS. Tenerlos por acompañados en la forma señalada precedentemente.



TERCER OTROSI: SÍRVASE S.S., tener presente que, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra C de la ley N° 19496, comparezco personalmente en la presente causa.

POR TANTO,

RUEGO A SS. Tenerlo presente para todos los efectos legales.

A fojas 16, téngase por interpuesta querrela infraccional y por deducida acción civil. Así también, téngase por acompañados los documentos en la forma señalada.

A fojas 18, consta notificación a don Raúl Morales de la querrela y demanda civil deducida en autos.

A fojas 19, rola comparendo con la asistencia de la parte querellante y demandante de **Vanessa Spuler Serrano** y en rebeldía del querrellado y demandado **Raúl Morales Saldivia**.

La parte denunciante y demandante viene en ratificar en todas sus partes la denuncia y demanda civil.

Prueba testimonial: No hay.

Prueba documental: La parte demandante viene en ratificar los documentos acompañados a fojas dos a la doce, con citación.

El Tribunal tiene por ratificados los documentos en la forma señalada.

A FOJAS 119, AUTOS PARA FALLO.

CONSIDERANDO:

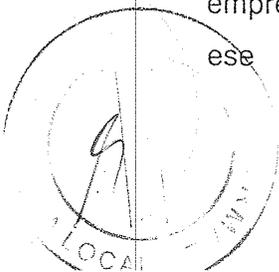
EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1. Que no hay controversia en cuanto a la fecha el hecho, de los participantes, de los medios involucrados, de las responsabilidades y obligaciones.

2. Que, como ya se ha indicado, en este tipo de juicios el legislador ha considerado que deben otorgarse facultades amplias al tribunal para apreciar la prueba, con respecto a las que se le conceden en el procedimiento ordinario, prescindiendo de la rigidez y dándole una mayor libertad para determinar el valor que debe asignársele a la misma.

3. Que, así el tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la "Sana Crítica" que son ante todo,.... *"Las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio..."*

4. Que, respecto de la forma en que ocurrieron los hechos investigados, el denunciante a fojas 13 y siguientes, señala que en enero del 2014, contactamos con la empresa ALEMOCUEROS dedicada a la fabricación de todo tipo de sofás a medida. En ese momento el Señor Raúl Alejandro Morales, nos recibió en el taller de



ALEMOCUEROS, ubicado en Pasaje C # 2611, Población Carrascal, Comuna de Quinta Normal comentándonos que él se dedicaba hace bastante tiempo a la fabricación de dichos productos. En esa instancia me mostró un muestrario de telas con la que él trabaja y yo le mostré el modelo de sofá que me interesaba mandar a fabricar, con calculadora en mano, el Sr. Raúl Alejandro Morales me cotizó en \$550.000 (quinientos cincuenta mil pesos.-) el sofá con la tela que yo había elegido. Ese mismo día me comentó que si quería mandarlo a fabricar, debía hacerle un abono por \$300.000 (trescientos mil pesos) a nombre de él y en una cuenta RUT de Banco Estado, que él me enviaría por correo electrónico. Con fecha 22/01/2014, hice un depósito al Sr. **Raúl Alejandro Morales** (Alemocueros), correspondiente al abono por la fabricación de un sofá modular. Dicho sofá debía ser entregado la semana del 17/02/2014, sin embargo, hasta la fecha este nunca fue entregado y tampoco se me ha hecho devolución el dinero cancelado. Han pasado más de 5 meses y el Sr. Raúl Alejandro Morales (ALEMOCUEROS) no se ha hecho responsable ni por el dinero ni por el producto que se mandó a fabricar. Ya desde marzo de 2014, se le solicitó al señor **Raúl Alejandro Morales**, alguna solución al no cumplimiento, sin embargo, él optó por no responder mis llamadas y tampoco los correos electrónicos.

5. Que, se ha presentado Denuncia infraccional a fojas 13 y siguientes, por parte de doña **Vanessa Spuler Serrano**.

6. Que, se realizó reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), quien realizó diligencias de mediación con el proveedor, quien no dio respuesta a las diversas solicitudes de este Servicio.

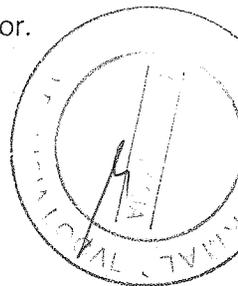
7. Que, el afectado ha deducido Demanda Civil de Indemnización de perjuicios, según consta a fojas 14 y siguientes de autos.

8. Que, el denunciado y demandado se ha mantenido en rebeldía ante este Tribunal.

9. Que, llamadas las partes a avenimiento, éste no se produjo por rebeldía de la parte querellada y demandada.

10. Que, se han incluido en el expediente los medios de prueba que acreditan los hechos denunciados y demandados.

11. Que, en este acto el perjuicio sufrido por la consumidora obedece a la entrega por parte de la denunciada de un servicio deficiente, negligente y con ausencia absoluta de la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, del respectivo bien, donde el proveedor no ha respetado los términos y condiciones de lo acordado con el consumidor. La norma en este sentido es clara y no sujeta a interpretaciones a saber:



“Artículo 3.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:

letra e) 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.

Artículo 12.- Obligaciones del proveedor

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.

“Artículo 23.- 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”.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL

1.- Que, doña **Vanessa Spuler Serrano**, ha interpuesto demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor Sr. Raúl Alejandro Morales Saldivia (ALEMOCUEROS) individualizado anteriormente.

2.- Que, la demandante, **ha acreditado en autos la entrega de dinero por concepto de abono del servicio contratado o bien adquirido**, documentos que rolan a fojas 1 hasta 7.

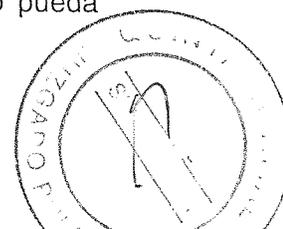
3.- Que, lo demandado es por la suma total de 510.000 (Quinientos mil pesos) que corresponde al daño emergente y moral solicitado por parte de la demandante.

4.- Que, apreciando todos los antecedentes y las pruebas allegadas al proceso para ponderar los daños de acuerdo a las reglas de la sana crítica, y teniendo a la vista, especialmente, los documentos acompañados en autos, el tribunal regula prudencialmente los daños de la siguiente manera:

- | | |
|--------------------|----------------------------------|
| 1) Daño Emergente: | \$300.000 Trescientos mil pesos. |
| 2) Daño Moral: | \$200.000 Doscientos mil pesos. |

Suma que deberá ser pagada con intereses y reajustes determinados de la forma que se señalará.

El reajuste deberá calcularse desde la fecha de la notificación de la demanda a las partes, por estimarse que ha sido la oportunidad en que la actora hizo saber formalmente su pretensión de indemnización, para estos efectos deberá considerarse el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas del mes anterior a la fecha de la notificación de la demanda y el del mes anterior a aquel en que se practique el cálculo por el señor Secretario del Tribunal, una vez que el fallo pueda cumplirse.



El pago de los intereses será efectuado desde la fecha en que la parte vencida quede en mora de su pago, debiendo calcularse estos de la forma determinada para operaciones de dinero no reajutable de conformidad con lo dispuesto en la Ley 18.010.

Vistos y dispuesto lo que prescriben los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231; 2314, 2315 del Código Civil; 553 y 554 del Código de Comercio; y 1, 7, 9, 11, 14, 16, 17, 22, 23 y 24 de la Ley 18.287, **SE DECLARA:**

A.- Que, se acoge la querrela y demanda civil de fojas 13 y siguientes y se condena a ALEMOCUEROS, representado para los efectos del Artículo 50 C incido final y 50 D de la Ley 19.496, por el Jefe de oficina y/o administrativo, siendo identificado en este proceso como don **Raúl Alejandro Morales Saldivia**, individualizado anteriormente a pagar una multa a beneficio Municipal de tres (3) Unidades Tributarias Mensuales, equivalente en pesos a la fecha de su pago, como autor de la infracción a los artículos 3º letra e); 12º y 23º de la Ley 19.496.

B.- Que, se hace lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 14 y siguientes de autos, en los términos antes puntualizados.

C.- Que se condena a don **Raúl Alejandro Morales Saldivia** al pago de las costas de la causa.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del sentenciado, por el término legal si no se pagará la multa impuesta dentro del quinto día por vía de sustitución y apremio.

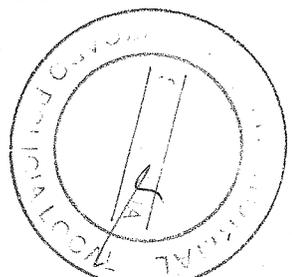
Una vez ejecutoriada la sentencia comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac).

Dese aviso por carta certificada.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Archívese en su oportunidad.

DICTADA POR DOÑA CARMEN LUZ URREJOLA MORALES, JUEZ TITULAR
Autoriza don **ANDRÉS SEPÚLVEDA HERRERA**, Secretario Abogado (S).



Handwritten marks or scribbles in the top right corner.

