

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

COPIA

Proceso No. 29577-10-2014

LAS CONDES, tres de octubre de dos mil catorce.-

VISTOS:

A fs. 10 y ss, 16 y 34 don **Italo Pellacani González**, abogado, con domicilio en María Teresa 6286, departamento 506 b, Comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional, en contra de **Comercial Eccsa S.A. (multitiendas Ripley)**, representada por don **Alejandro Fridman Pirozansky**, ambos con domicilio en Huérfanos 1052, Piso 4, Comuna de Santiago, por incurrir en supuesta infracción a lo dispuesto por los artículos 3 letra b), 12, 28 letra d) y 35 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al vender a través de Internet productos en oferta, en circunstancias en que no existían en stock. Solicita a su vez, ser indemnizado civilmente, en la suma de \$ 75.960, por concepto de daño emergente y en la suma de \$ 324.040.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 36 de autos.**

A fs. 42 y ss se lleva a efecto la audiencia de estilo decretada en el proceso con asistencia de don Italo Pellacani González, por sí y del apoderado de la parte denunciada y demandada de Comercial Eccsa S.A., rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En lo infraccional:

PRIMERO: Que, de acuerdo con lo expuesto por el denunciante y antecedentes probatorios que acompaña a fs. 1 y ss, teniendo a su vez presente lo expuesto por la denunciada en la audiencia de estilo a fs. 42, y prueba que rinde a fs. 21 y ss, 40 y 41, se establecen como hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: 1) Que, con fecha 10 de abril de 2014, don Italo Pellacani González adquirió a la denunciada, a través de su página web www.ripley.cl, 2 sillones de terraza Marquis Home Stain Steel, rebajados a la suma de \$ 32.900.- cada uno, cancelando en total la suma de \$ 75.960.-, correspondiente al valor de los sillones y gastos de envío y debían ser entregados en el domicilio del denunciante con fecha 11 de

abril de 2014; lo anterior según consta de los documentos **consistentes en el** Seguimiento de Compra Ripley.com dando cuenta de la Orden de Compra No. 1067512, correspondiente a la venta efectuada a través de Internet al denunciante con fecha 10 de abril de 2014 a las 15:02 horas, por la suma total de \$ 75.960.- (fs. 1) y la Impresión de la página web de la denunciada en que aparece la promoción de los sillones materia de autos, rebajados de la suma de \$ 329.990.- a \$ 32.990.-; 2) Que, los sillones adquiridos por el denunciante a través de la página web www.ripley.cl no habrían llegado a su domicilio en la fecha pactada, esto es al día siguiente de la fecha de adquisición, ni en los días siguientes, debido a que la denunciada no contaba con stock de los mismos; lo anterior según consta de los correos electrónicos intercambiados entre las partes agregados a fs. 4 y ss, la información proporcionada por el Servicio Nacional del Consumidor al denunciante, agregada a fs. 8, en relación al reclamo interpuesto por éste ante dicho Organismo, y, principalmente de la carta de fecha 5 de mayo de 2014, de la Subgerencia de Servicio al Cliente de Ripley respondiendo el reclamo interpuesto por el denunciante ante el Servicio Nacional del Consumidor en que señala: "el producto adquirido en nuestra página web www.ripley.cl, se encontraba sin stock. Al respecto queremos señalar que, debido a la falta de stock, hemos tomado contacto con el Sr. Pellacani, para ofrecer otro artículo como solución comercial, lo que no fue aceptado por el cliente."; y, 3) Que, según consta de las impresiones de la página web de la denunciada agregadas a fs. 2 y 3, con fecha 18 de abril de 2014, esto es, 8 días después de la compra efectuada por el denunciante de los sillones materia de autos, cuyo stock era inexistente, estos seguían siendo promocionados como "Oferta" a través de Internet por Comercial Eccsa S.A.

SEGUNDO: Que, de conformidad con lo establecido por el artículo 3 de la Ley 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, son derechos y deberes básicos del consumidor: "b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos"; Por su parte, el artículo 12 de la misma disposición legal señala: "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." Por último, en relación a la materia debatida, el artículo 35 del citado Texto legal dispone: "En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración."

TERCERO: Que, el examen de lo señalado en el considerando primero a la luz de las disposiciones legales precedentemente citadas, permite determinar

el actuar infraccional de la denunciada, al vender al denunciante dos unidades de un producto de stock inexistente, promocionado como oferta, sin constar las condiciones de la misma y continuar anunciándolo a través de su página de Internet, al menos hasta el día 18 de abril de 2014, en circunstancias en que a la fecha de la venta efectuada el día 10 de abril de 2014 al denunciante, ya no disponían de unidades para ser entregadas, resultando procedente acoger el denuncia de fs. 10 y siguientes en su contra.

En cuanto a lo civil.-

CUARTO: Que, a fs. 10 y siguientes don Italo Pellacani González interpone demanda civil en contra de Comercial Eccsa S.A., a fin de que sea condenada a pagar una indemnización por concepto de daño emergente y daño moral.

QUINTO: Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la Ley No. 19496, el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material y moral que el incumplimiento de sus normas puede ocasionarle.

SEXTO: Que, en relación a la indemnización solicitada por concepto de daño emergente, siendo no controvertido en autos y según reconoce la demandada en la audiencia de estilo a fs. 42 y ss que la compra efectuada por don Italo Pellacani no ha sido anulada, ascendiendo el monto pagado por los dos sillones y costos del envío, según consta del documento de fs. 1, a \$ 75.960.- en que se regula la suma que la demandada deberá pagar al demandante por este concepto.

SEPTIMO: Que, la indemnización señalada precedentemente 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 2014, correspondiente al de la fecha de la Orden de Compra de fs. 1 y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

OCTAVO: Que, con respecto al daño moral solicitado en relación a los hechos que motivaron la infracción, estima el sentenciador que una reparación por este concepto, atendidas las múltiples molestias sufridas por la demandante se encuentra justificada, regulándose una indemnización de \$ 250.000.-, respecto de la cual no se regularán reajustes ni intereses al no resultar procedentes por este concepto.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto por la Ley No. 15231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley No. 18.287 sobre Procedimiento; y Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, especialmente en sus artículo 3 letra b), 12 y 35, citados en el considerando segundo, y artículo 50 G en cuanto dispone: **“Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo**

pedido, no excedan de diez unidades tributarias mensuales, se tramitarán conforme a las normas de este Párrafo, como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables. En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento de única instancia, la multa impuesta por el juez no podrá superar el monto de lo otorgado por la sentencia definitiva", se declara:

a) Que, se acoge la denuncia de fs. 10 y ss en contra de Comercial Eccsa S.A. indistintamente en estos autos Ripley Store Ltda., representada por don Alejandro Fridman Pirozansky y se la condena al pago de una multa de **5 (cinco) Unidades Tributarias Mensuales**, por ser autora de la infracción de los artículos 3 letra b), 12 y 35 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores al promocionar y vender a través de Internet un producto inexistente en stock.

b) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fs. 10 y ss por don Italo Pellacani González en contra de Comercial Eccsa S.A. indistintamente en estos autos Ripley Store Ltda., representada por don Alejandro Fridman Pirozansky y se le condena a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 75.960.- por concepto de daño emergente, reajustada de acuerdo a lo establecido en el considerando séptimo del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables, que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora; y a la suma de \$ 250.000.- por concepto de daño moral, con costas.

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

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.

Notifíquese.

Remítase copia de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.