

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE MAIPÚ

PROCESO ROL N° 7918-2014

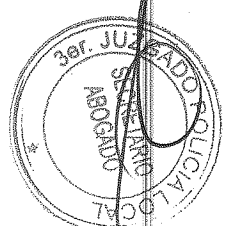
MAIPÚ, diecinueve de diciembre de dos mil catorce //

VISTOS: Que la denuncia particular de fojas 8 a 11 de autos, da cuenta de presunta infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, hecho ocurrido el día 30 de junio de 2014 e ingresado al Tribunal con fecha 27 de agosto de 2014, en que las partes son:

LILIANA ALEJANDRA LORCA PEREZ, cédula nacional de identidad N° 13.698.008-4, de profesión Médico Veterinaria, domiciliada en Avenida Los Libertadores N° 4202, Parcela N° 8, Comuna de El Monte. Consumidora final.

LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA, RUT N° 78.968.610-6, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4 y por **LUÍS ESPAÑA GÓMEZ**, cédula nacional de identidad N° 13.427.441-7, domiciliados en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalvo N° 8.301, Comuna de Quilicura. Representada judicialmente por los Abogados **BEGOÑA CARRILLO GONZÁLEZ**, y **FERNANDO RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ**, domiciliados en Avenida Nueva Tajamar N° 555, Oficina 201, Comuna de Las Condes.

1.- Que la denuncia particular de fojas 8 a 11 de autos, por presunta infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, señala según versión de **LILIANA ALEJANDRA LORCA PEREZ**, cédula nacional de identidad N° 13.698.008-4: EN LO PRINCIPAL: "El 30 de junio de 2014, compré una secadora de ropa en la sucursal de Maipú del Supermercado Líder. El precio del producto era de \$149.990, mas el costo de envío de \$5.090. Montos que pague en tres cuotas precio contado con la tarjeta Presto preferente. Primera cuota a pagar el día 3 de agosto del presente año. El despacho debía realizarse el día 3 de julio de 2014. Llegado el día y en vista de que eran pasado las 17:00 horas, llamé al número que aparece en la boleta para realizar consultas sobre los despachos; 6006009191, y me dijeron que la compra no estaba ingresada y que por lo tanto no había ningún despacho planificado. Se ingresó un reclamo con el N° 7272774, donde además decía que me llamarían al día siguiente para coordinar la entrega. Pasadas 24 horas, nuevamente nadie se comunicó conmigo, por lo que volví a llamar al call center. Me atendió otra persona a quien luego de contarle todo el asunto una vez más, dijo daría aviso a un superior del problema para que lo solucionara y que me llamarían a más tardar en

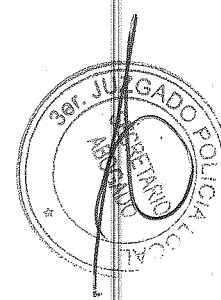


Thelma y meire

4 horas. Mientras envié un correo a través de plataforma de la página de Internet ww.lider.cl, de la cual tampoco obtuve respuesta. Pasaron los días y aún sin que nadie me llamara, opté por llamar nuevamente y anular la compra. Todas estas llamadas según el personal del call center van quedando registradas dentro del reclamo que había generado en primera instancia. La nueva indicación decía que me enviarían un correo electrónico con la nota de crédito para que me presentara en la sucursal de Maipú y así anular la compra. Los días siguieron pasando y no llegó ningún correo. Se acercaba la fecha de vencimiento del pago de la primera cuota y para evitarme más conflictos y en vista de que aún necesitaba el producto, decidí levantar la anulación a través del mismo call center y que continuara la compra. Nuevamente me dijeron que llamarían para coordinar la entrega. Luego de esperar varios días decidí ingresar un reclamo al SERNAC N° 7695647, el día 18 de julio de 2014. En una primera instancia dicha entidad me informó que había enviado todos los datos al proveedor y que luego de un plazo prudente no habían obtenido respuesta. Por lo que iniciaron un segundo intento. Tras este y con fecha 22 de agosto de 2014, SERNAC me reenvía la respuesta en la que indican que se comunicaron conmigo y que debo acercarme a la sucursal del Supermercado para anular la compra. Llamada que yo nunca recibí y respuesta que por supuesto no me satisface. Además me he visto en la obligación de ir pagando las cuotas, pues de no ser así podrían enviarme a DICOM, pues en mi estado de cuenta sigue apareciendo mes tras mes la deuda. Nunca he caído en DICOM, pues soy muy responsable con mis deudas, precisamente para no tener ese tipo de problemas que dañen mi historial financiero. Lamentablemente durante este proceso mi conviviente quedó sin trabajo (Con fecha 11 de julio de 2014), por lo que tuve que conseguirme dinero para pagar dicha cuota correspondiente a \$ 48.694 cada una (en total son tres). La próxima cuota vence el 3 de septiembre del año en curso (Ya me enviaron vía correo electrónico el estado de cuenta), por lo que probablemente tendré que volver a conseguirme dinero para poder pagarla"; PRIMER OTROSI: Deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado por la suma de \$281.161, por daño emergente y \$500.000 por daño moral, más intereses, reajustes y costas; SEGUNDO OTROSI: Acompaña en parte de prueba los siguientes documentos:

- 1.-Boleta N° 000643386015 de \$146.082 por compra de Secadora; a fojas 1.
- 2.- Nota de Venta N° 296495; de Secadora Electrolux, a fojas 2.
- 3.- Aviso Secadora (Imagen), a fojas 3.
- 4.- Estado de cuenta Tarjeta de Crédito de Liliana Lorca P., al 21 de agosto de 2014, a fojas 4, que indica como operación del periodo compra en Hipermercado Maipú, el 30 de junio de 2014 por un valor de \$146.081.
- 5.- Carta SERNAC, requiriendo información, a fojas 5.
- 6.- Reclamo al SERNAC N° 7695647, a fojas 6.
- 7.- Respuesta del Proveedor al SERNAC, a fojas 7.

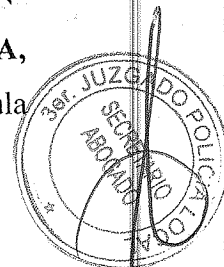
TERCER OTROSI: Comparece personalmente en la presente causa.



Asuta

2.- Que a fojas 19 y 20 consta, declaración indagatoria de **LILIANA ALEJANDRA LORCA PEREZ**, cédula nacional de identidad N° 13.698.008-4, quien declara: "...Que ratifico en todas las partes la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 1 y siguientes. Con fecha 30 de junio de 2014, concurrí al Supermercado LIDER, ubicado en la Avenida Los Pajaritos (Metro estación Montetabor) y compré una secadora marca Electrolux, la cual tenía un valor de \$149.990. La compré con mi tarjeta Presto Líder Preferente en tres cuotas precio contado, pagando además \$5.090 por el despacho de la secadora a mi domicilio. Luego presente que hubo un pequeño descuento de \$8.999 por comprar el día lunes con la tarjeta Presto, pagando en total \$146.081 (Ciento cuarenta y seis mil ochenta y un pesos), en tres cuotas precio contado. Me señalaron que el despacho se realizaría a mi domicilio el día 03 de julio de 2014. Llegó el día indicado de despacho y dado que eran las 17:00 horas y no llegaba el producto que había comprado, llamé al Call Center indicado y me señalaron que no aparecía ninguna compra a mi nombre y que por tanto no había despacho. La persona que atendió ingresó la compra con el número de mi boleta y me señaló que dentro de 24 horas me llamarían para coordinar la entrega de la secadora. Pasaron dos días y dado que no me habían llamado, volví a llamar y me señalaron que aparecía la compra pero que no sabían porque no había sido despachada y me señalaron, nuevamente, que me llamarían a las 24 horas. Dado que nuevamente no me llamaron volví a llamar no recibiendo ningún tipo de respuesta. Volví a llamar una tercera o cuarta vez y dado que no recibía ningún tipo de solución, decidí anular la compra mediante el Call Center, Dado que me resultaba imperioso contar con la secadora, con fecha 11 de julio de 2014 decidí cancelar la anulación de la compra y me señalaron que coordinarían la entrega del producto. Luego de pasar varios días sin que me llamaran para coordinar la entrega del producto, decidí hacer un reclamo mediante la página del SERNAC con fecha 18 de julio de 2014, recibiendo una respuesta en el mes de Agosto de la Empresa LIDER, la cual señalaba que debía acudir a la sucursal de Supermercado LIDER, en la cual había comprado la secadora a anular la compra. Esta respuesta la encontré injusta ya que más encima la solución entregada era que yo acudiera a la Sucursal LIDER en la cual había comprado la secadora, a anular la compra. Por esta razón yo decidí hacer la denuncia por infracción a la Ley del Consumidor, ya que nunca me hicieron entrega del producto, pese a pagarlo íntegramente y dado que la solución entregada no me satisface en lo más mínimo... Debo señalar que pese a que nunca me entregaron el producto yo pagué las tres cuotas dentro de los plazos establecidos...".

3.- Que a fojas 23 consta, estampado de notificación practicada por receptor Ad-Hoc notificando la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 8 a 11, interpuesta por **LILIANA ALEJANDRA LORCA PEREZ**, cédula nacional de identidad N° 13.698.008-4; en contra de **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**, RUT N° 78.968.610-6, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula

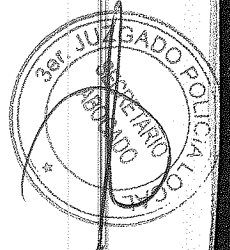


... pública de mandato judicial en que consta su nombre y firma...
... y Distribución Limitada, RUT N° 78.968.610-6, de fojas 24 a 25 y 25 vez, 2500110

OTROSI: Delega poder al Abogado Fernando Rodríguez Gutiérrez.

5.- Que de fojas 27 a 30 consta, escrito del Abogado Fernando Rodríguez Gutiérrez en representación de **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**, RUT N° 78.968.610-6, formulando descargos y contestando demanda civil de indemnización de perjuicios, declarando en parte del escrito:.. Negamos que mi representada haya tenido algún grado de responsabilidad en los hechos relatados de contrario, ni que haya cometido alguna acción o falta, o vulnerado precepto alguno de la Ley 19.496. Si así se pretende de contrario, la actora deberá acreditar todos y cada uno de los supuestos que configurarían la presunta responsabilidad infraccional de mi representada, comenzando por el presupuesto básico, esto es, la relación de consumo.... Así las cosas, la propia denunciante en su libelo reconoce la respuesta de mi representada a SERNAC, en donde se señala que “Se procederá a realizar una anulación de la compra a través de una nota de crédito para ello debe acercarse a nuestro local **LIDER Maipú** con su cédula de identidad mas boleta de compra”. Por tanto, respuesta que fue entregada con fecha 18 de agosto de 2014. Mas la actora no ha concurrido al establecimiento a efectuar la operación señalada. De esta manera, mi mandante no ha vulnerado de manera alguna la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores y ciertamente la consumidora no ha acreditado de forma alguna que mi representada hubiese cometido alguna infracción al respecto...En lo que a la demanda civil respecta, conjuntamente con efectuar las mismas alegaciones contenidas en los números precedentes, alegamos que a mi representada no le consta ninguno de los supuestos perjuicios y menos los montos alegados de contrario...Por todas las consideraciones anteriormente mencionadas es que mi parte solicita el rechazo de la demanda en todas sus partes, con costas...”.

6.- Que de fojas 35 a 37 consta, celebración de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**, RUT N° 78.968.610-6, representada en audiencia por el Abogado Fernando Rodríguez Gutiérrez y de **LILIANA ALEJANDRA LORCA PEREZ**, cédula nacional de identidad N° 13.698.008-4; Llamadas las partes a conciliación: Esta no se produce, dado que el representante de la parte de **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**, RUT N° 78.968.610-6, ofrece \$200.000, cantidad rechazada por la parte de **LILIANA ALEJANDRA LORCA PEREZ**, cédula nacional de identidad N°



13.698.008-4, quien señala que sólo aceptara \$300.000 como mínimo. La parte de Liliana Alejandra Lorca Pérez, ratifica en todas sus partes denuncia interpuesta y demanda civil de indemnización de perjuicios, de fojas 8 a 11, como asimismo declaración indagatoria de fojas 19 a 20. Líder Domicilio Ventas y Distribución Limitada, viene en contestar por escrito denuncia mediante presentación que rola de fojas 27 a 30, solicitando se tenga como parte integrante del presente comparendo; Prueba documental: La parte de Liliana Alejandra Lorca Pérez ratifica documentos acompañados a fojas 1 a 7 de autos, y asimismo acompaña los siguientes documentos:

- 1.- Comprobante de pago en línea, de Liliana Lorca Pérez, el 03 de septiembre de 2014 a nombre del Servicio Pago Presto, por la suma de \$76.957, a fojas 31.
- 2.- Comprobante de pago en línea, de Liliana Lorca Pérez, el 03 de septiembre de 2014 a nombre del Servicio Pago Presto, por la suma de \$48.693, a fojas 33.
- 3.- Dos Estados de Cuenta de Tarjeta de Crédito Presto, de Liliana Lorca P., a fojas 32 y 34.

Prueba Testimonial: No se rinde; Peticiones concretas: No se formulan.

7.- Que a fojas 37 consta, resolución del Tribunal que ordena autos para fallo.

Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional

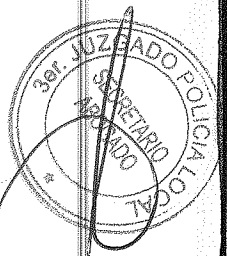
PRIMERO: Que los hechos consignados en la parte expositiva, respecto de la relación proveedor consumidor entre las partes no son controvertidos, por lo que se establecen; toda vez que consta a fojas 1 de autos, Comprobante de Venta PRESTO a Liliana Lorca Pérez, a través de boleta electrónica 000643386015, de fecha 30 de junio de 2014, de Secadora con despacho a domicilio por un total de \$146.082, constituyendo esta un medio de prueba suficiente para establecer la relación consumidor proveedor de acuerdo a lo prescrito en el artículo 1, números 1 y 2 de la Ley 19.496.

SEGUNDO: Que el hecho controvertido consiste en determinar si efectivamente **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**, RUT N° 78.968.610-6, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4; en su calidad de proveedor, respetó la fecha de entrega de la secadora programada para el día 3 de julio de 2014, en el domicilio de la consumidora final **LILIANA ALEJANDRA LORCA PÉREZ**, cédula nacional de identidad N° 13.698.008-4.

TERCERO: Atendido el mérito de autos, la denuncia particular de **LILIANA ALEJANDRA LORCA PEREZ**, cédula nacional de identidad N° 13.698.008-4, por presunta infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 8 a 11, en contra de **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**, RUT N° 78.968.610-6, representada legalmente por



RODRIGO CRUZ MATTA, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4, acompañando boleta electrónica N° 000643386015 con comprobante Venta PRESTO de secadora con despacho a domicilio de fecha 30 de junio de 2014 a su nombre; declaración indagatoria de **LILIANA ALEJANDRA LORCA PEREZ**, cédula nacional de identidad N° 13.698.008-4, a fojas 19 y 20; audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, de fojas 35 a 37, con la asistencia de **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**, RUT N° 78.968.610-6, representada en audiencia por el Abogado Fernando Rodríguez Gutiérrez y de **LILIANA ALEJANDRA LORCA PEREZ**, cédula nacional de identidad N° 13.698.008-4, a fojas 35 a 37. Que los hechos denunciados consisten en infracción a la Ley N° 19.496, sobre protección de los Derechos de los Consumidores y que apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se resuelve: Respecto del hecho controvertido, esto es, si efectivamente **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**, RUT N° 78.968.610-6, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4 ; en su calidad de proveedor, respetó la fecha de entrega de la secadora programada para el día 3 de julio de 2014, en el domicilio de la consumidora final **LILIANA ALEJANDRA LORCA PÉREZ**, cédula nacional de identidad N° 13.698.008-4, quien el día 30 de junio de 2014, compra una secadora con entrega a domicilio en la sucursal de la Comuna de Maipú, de Supermercado Líder, con su tarjeta de crédito PRESTO, que a la fecha no ha recibido de parte del proveedor, no obstante las diligencias que la consumidora vía teléfono realizó, ingresando además un reclamo al Servicio Nacional del Consumidor de fecha 18 de julio de 2014. Que el Abogado **FERNANDO RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ**, en representación de **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**, RUT N° 78.968.610-6, de fojas 27 a 30, formulando descargos y contestando demanda civil de indemnización de perjuicios, declarando en parte del escrito: "...Negamos que mi representada haya tenido algún grado de responsabilidad en los hechos relatados de contrario, ni que haya cometido alguna infracción o falta, o vulnerado precepto alguno de la Ley 19.496. Si así se pretende de contrario, la actora deberá acreditar todos y cada uno de los supuestos que configurarían la presunta responsabilidad infraccional de mi representada, comenzando por el presupuesto básico, esto es, la relación de consumo...". Que dicha relación de consumo entre el proveedor **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**, RUT N° 78.968.610-6, y la consumidora final **LILIANA ALEJANDRA LORCA PEREZ**, cédula nacional de identidad N° 13.698.008-4, se encuentra acreditada a fojas 1 de autos al acompañar boleta electrónica N° 000643386015 con comprobante Venta PRESTO de secadora con despacho a domicilio de fecha 30 de junio de 2014, a su nombre. Que a fojas 27 a 30 el Abogado **FERNANDO RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ**, en representación de **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**, RUT N° 78.968.610-6, quien reconoce expresamente: "...En efecto, la denunciante señala que el producto no fue despachado a su domicilio en la fecha señalada,



uego de lo cual se comunicó como mi representada a fin de solucionar el problema. Sin embargo, la compra no fue registrada como terminada, de modo que se le señaló a la denunciante concurrir al local en que efectuó la compra para que a su nombre se le emitiera una nota de crédito y así anular la compra. Así las cosas, la denunciante no ha concurrido hasta la fecha al establecimiento de mi representada a fin de anular la referida compra...". Por lo que apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible a esta Sentenciadora formarse convicción de los hechos denunciados materia de autos, determinando la responsabilidad infraccional de **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**, RUT N° 78.968.610-6, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4; quien en su calidad de proveedor, no respetó la fecha de entrega de la secadora programada para el día 3 de julio de 2014, en el domicilio de la consumidora final **LILIANA ALEJANDRA LORCA PÉREZ**, cédula nacional de identidad N° 13.698.008-4, quien compró con tarjeta de crédito PRESTO, pagando las cuotas pactadas al momento de la compra, sin haber entregado a la fecha, el producto por el cual se generó la relación vinculante, infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, sancionado en el artículo 24 del mismo cuerpo legal.

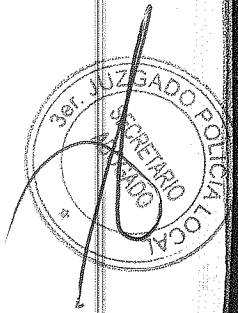
b) En el aspecto civil:

Respecto a la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 8 a 11, interpuesta por la parte de **LILIANA ALEJANDRA LORCA PEREZ**, cédula nacional de identidad N° 13.698.008-4; en contra de **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**, RUT N° 78.968.610-6, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4, por la suma de \$781.161 (Setecientos ochenta y un mil ciento sesenta y un pesos), más intereses, reajustes y costas.

CUARTO: Que al haberse establecido la responsabilidad infraccional del proveedor **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**, RUT N° 78.968.610-6, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4, corresponde la responsabilidad civil por los daños y perjuicios provocados por su conducta en infracción a la Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y artículos 2.320 y siguientes del Código Civil.

QUINTO: Que respecto de la demanda por daño directo, interpuesta por **LILIANA ALEJANDRA LORCA PÉREZ**, cédula nacional de identidad N° 13.698.008-4 en contra de Líder Domicilio Ventas y Distribución Limitada RUT N° 78.968.610-6, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4, esta sentenciadora resuelve dar ha lugar, en consideración a las pruebas acompañadas:

- 1.- Boleta N° 000643386015 de \$146.082 por compra de Secadora; a fojas 1
- 2.- Nota de Venta N° 296495; de Secadora Electrolux, a fojas 2



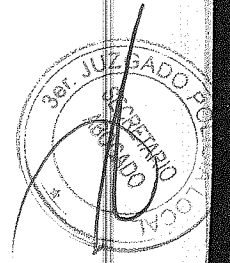
45
Cuentas

- Aviso Secadora (Imagen), a fojas 3.
- Estado de cuenta Tarjeta de Crédito de Liliana Lorca P., al 21 de agosto de 2014, a fojas 4, que indica como operación del periodo compra en Hipermercado Maipú, el 30 de junio de 2014 por un valor de \$146.081.
- Comprobante de pago en línea, de Liliana Lorca Pérez, el 03 de septiembre de 2014 a nombre del Servicio Pago Presto, por la suma de \$76.957, a fojas 31
- Comprobante de pago en línea, de Liliana Lorca Pérez, el 03 de septiembre de 2014 a nombre del Servicio Pago Presto, por la suma de \$48.693, a fojas 33
- Dos Estados de Cuenta de Tarjeta de Crédito Presto, de Liliana Lorca P., a fojas 32 y 34.

Pruebas que permiten establecer prudencialmente el monto de los daños sufridos en el patrimonio de la parte demandante, las que no fueron objetados por la parte contraria, fijándose así la indemnización por daño directo en la suma de **\$146.082 (Ciento cuarenta y seis mil ochenta y dos pesos)**, más todos los intereses y reajustes causados y derivados por la compraventa de la secadora, cantidad que deberá pagar la parte de **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**, RUT N° 78.968.610-6, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4, o por quien detente tal calidad al momento de notificarse sentencia de autos..

SEXTO: Que la parte demandante solicita también indemnización de perjuicios por daño moral por el menoscabo sufrido al elegir libremente al proveedor **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA** RUT N° 78.968.610-6, confiando en su calidad de servicio, al comprar una secadora con entrega a domicilio 3 de julio de 2014, en Sucursal de la Comuna de Maipú, pagada en tres cuotas precio contado con su tarjeta PRESTO, sin recibir el producto de la compra a la fecha, con nula gestión de parte del proveedor para solucionar el problema de su responsabilidad, obligándola a presentar denuncia y demanda materia de autos para exigir su derecho como consumidora final, fijándose esta prudencialmente en \$200.000 (Doscientos mil pesos); dado que a la fecha no se ha realizado la entrega del producto, lo que da cuenta del comportamiento contumaz en que incurre el proveedor hacia su propia cartera de clientes, cantidad que deberá pagar la parte de **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**, RUT N° 78.968.610-6, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4, o por quien detente tal calidad al momento de notificarse sentencia de autos.

SEPTIMO: Teniendo presente lo señalado en el artículo 2.329 del Código Civil y dado que el reajuste a pasado a ser un elemento intrínseco de toda prestación liquidable en dinero, según la variación del costo real de la vida (Corte de Apelaciones, 17 de abril de 2001, Gaceta Jurídica), en consecuencia para que la indemnización fijada por este Tribunal no sufra alteraciones en su valor real por el simple transcurso del tiempo, esta ha de ser pagada reajustada conforme la variación que experimente el costo de la vida, según los índices de precio al consumidor, fijado



por el Servicio Nacional de Estadística desde la fecha de la presentación de la demanda y hasta el pago efectivo de las indemnizaciones fijadas.

ACTAVO: Que la parte demandante pide se le paguen intereses, los que también deben concederse, pues es necesario que la indemnización sea completa, según lo expresado en el considerando anterior. Dicho interés se fija prudencialmente en el interés anual corriente para operaciones reajustables en dinero, desde el día que esta sentencia se encuentre ejecutoriada y hasta el día del pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicará el secretario Abogado del Tribunal.

NOVENO: Que la parte de **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**, RUT N° 78.968.610-6, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4, ha sido vencida en juicio por lo que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N° 15.231, deberá pagar las costas de la causa.

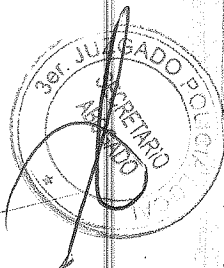
Y CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14, 17, 23 Y 24 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:

a) En el aspecto infraccional

1.- Que se condena a **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**, RUT N° 78.968.610-6, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4, o por quien detente tal calidad al momento de ser notificada de la sentencia, al pago de una multa de **30 UTM (Treinta Unidades Tributarias Mensuales)** por la infracción cometida y consignada en el considerando tercero de esta sentencia, al no respetar como proveedor la fecha de entrega de la secadora programada para el día 3 de julio de 2014, en el domicilio de la consumidora final **LILIANA ALEJANDRA LORCA PÉREZ**, cédula nacional de identidad N° 13.698.008-4, actuando la empresa con negligencia, causando menoscabo a la consumidora final debido a la deficiencia en la prestación del servicio, contraviniendo con ello los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496; Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, incurriendo en la infracción sancionada en el artículo 24 del mismo cuerpo legal. Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada de la sentencia de autos, despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal, o por quien detente tal calidad al momento de notificación de la presente sentencia, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de apremio.

b) En el aspecto civil:

2.- **Ha lugar** a la demanda civil de indemnización por daños y perjuicio deducida por **LILIANA ALEJANDRA LORCA PÉREZ**, cédula nacional de identidad N° 13.698.008-4, de fojas 8 a 11 de autos, en cuanto se condena a **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**, RUT N° 78.968.610-6, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4, o por quien detente tal calidad al momento de ser



47
Casta, Gato

notificada sentencia de autos, a pagar una indemnización de \$346.082 (Trescientos cuarenta y seis mil ochenta y dos pesos), más todo interés, reajuste, comisión, cobros por mantención de tarjeta de crédito, costos de despacho, y en general todo cobro accesorio conexo de cualquier especie, devengados o por devengar, derivados una obligación inexistente por tratarse de la compra de un producto no entregado al consumidor final, cantidad en que se han regulado prudencialmente sus perjuicios, toda vez, que la consumidora final paga la secadora en tres cuotas precio contado con su tarjeta PRESTO y cuyo producto a la fecha de la sentencia aún no es entregado. Esta indemnización se pagará reajustada en la misma proporción en que hubiera variado el Índice de Precios al Consumidor según informe del Instituto Nacional de Estadísticas desde la fecha de presentación de la demanda y hasta el pago efectivo de la indemnización. La indemnización de \$346.082 (Trescientos cuarenta y seis mil ochenta y dos pesos), más todo interés, reajuste, comisión, cobros por mantención de tarjeta de crédito, costos de despacho, y en general todo cobro accesorio conexo de cualquier especie, devengados o por devengar, derivados obligación inexistente por tratarse de la compra de un producto no entregado al consumidor final, deberá pagarse a Liliana Alejandra Lorca Pérez cédula nacional de identidad N° 13.698.008-4, así reajustada y se aumentará con el interés anual corriente para operaciones reajustables en dinero desde el día que esta sentencia quede firme y ejecutoriada hasta el pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicará el Secretario Abogado del Tribunal.

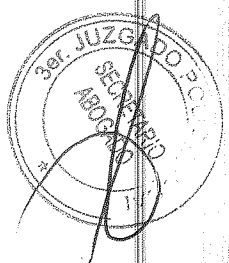
3.- La parte de **LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**, RUT N° 18.968.610-6, representada legalmente por **RODRIGO CRUZ MATTA**, cédula nacional de identidad N° 6.978.243-4, o por quien detente tal calidad al momento de ser notificada de la sentencia, ha sido vencida en juicio por lo que deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese, ofíciase, regístrese.

Ofíciase al Servicio Nacional del Consumidor
ROL 7918-2014 MCM

Dictada por **JACQUELINE GARRIDO GUAJARDO**, Jueza Titular

Autorizado por **MAURICIO ARENAS TELLERIA**, Secretario Abogado



Santiago, ocho de abril de dos mil quince.

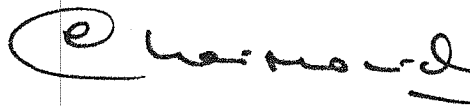
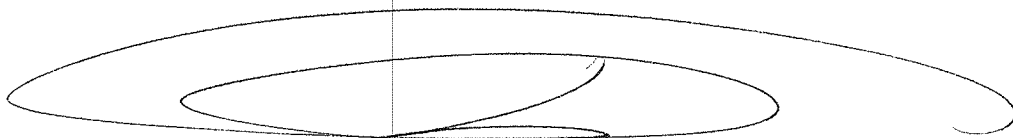
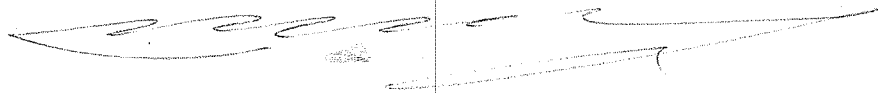
Vistos y teniendo presente:

Que los argumentos esgrimidos en el escrito de apelación de fojas 49, no logran desvirtuar lo que viene decidido por el juez de primera instancia, y de conformidad además con lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, y 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **se confirma** la sentencia apelada de diecinueve de diciembre de dos mil catorce, escrita a fojas 38 y siguientes.

Se previene que el Ministro señor Escobar estuvo por rebajar la multa impuesta a 15 U.T.M y de igual forma rebajar la suma ordenada pagar por concepto de daño moral a \$100.000, en atención a la entidad de la infracción cometida y a los intentos de la demandada para anular la compra y revertir la situación denunciada en autos.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-168-2015.



Pronunciada por la Cuarta Sala de esta Illma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por el Ministro señor Alfredo Pfeiffer Richter y la Abogado Integrante señora Claudia Chaimovich Guralnik.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a ocho de abril de dos mil quince, notifiqué en secretaría por el estado diario la sentencia precedente.

