REGISTRO DE SENTENCIAS
30 ENE. 2018
REGION DE LA ARAUCANIA

Temuco, doce de octubre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Don Boris Alejandro Lagos Veliz, médico veterinario, domiciliado en Martín Lutero N°02050, de Temuco, interpuso querella por infracción a la ley 19.496, en contra del proveedor Adidas Chile Limitada, representada para estos efectos por el jefe de oficina o administrador, ambos con domicilio en avenida Alemania N°671, local 3085, Tercer Piso, de Temuco, que funda en que el día 20 de noviembre de 2016 realizó una compra de un pantalón marca Adidas, modelo Stanford, a través del sitio web de Adidas Chile (www.adidas.cl) los cuales ofertan y se comprometen a entregar los productos adquiridos en un plazo de 2 a 7 días hábiles.

Agrega que, cumplido el plazo, empezó a contactarse para preguntar por el estado de su compra, tanto por correo como teléfono, respondiéndole que había ocurrido un error logístico (Chilexpress), que solucionarían a la brevedad. Luego de varias semanas de no recibir el producto, solicitó la devolución del dinero, por lo que acudió al Servicio Nacional del Consumidor, que le contactó con la empresa, en dos oportunidades (16 y 31 de diciembre de 2016), sin obtener solución.

Invoca diversas disposiciones de la ley 19.496, como los artículos 3° letras b) y e), 12 y 23, y termina solicitando que se condene a la querellada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la misma ley.

A fojas 32 la abogada Patricia Lorena Levipán Gómez, por la querellada contesta que niega que su representada no haya acogido el reclamo; afirma que además de haberlo acogido se extremó esfuerzos para cumplir lo solicitado, siendo el actor quien ha impedido lo anterior.

Señala que su parte no puede ignorar el hecho que el pedido del actor no se pudo entregar en su oportunidad, pero este omite precisar que él, tras haber sido contactado por personal de su mandante, para explicarle la situación, el día 13 de diciembre pasado, informó que prefería que se realizara el reembolso de su dinero y, conforme lo anterior, se empezó a gestionar la generación de nota de crédito (documento que anula la compra). Sin embargo, y como toda comunicación era vía email, y sin mediar solicitud alguna del actor, el 14 de febrero de este año se volvió a solicitar sus datos bancarios para el reembolso y durante 15 días seguidos, hasta el 3 de marzo de 2017, se le trató de localizar vía telefónica y vía email. Empero, el cliente nunca proporcionó los datos ni contestó las llamadas que se le efectuaron, por lo cual se hizo imposible cumplir con lo ordenado por el actor.

Agrega que, de hecho, se dispuso que el proveedor del servicio de pago –Mercadopago- crearan una cuenta especial con el dinero del actor a fin de que

el mismo lo retirase cuando lo disponga, lo cual se ejecutó oportunamente y además así se le informó al actor,.

Indica que, finalmente y como parte de la política de atención al cliente de parte de su mandante, se le remitió el pasado 7 de septiembre, un cupón de descuento del 40% para ser redimido en su próxima compra en el canal web del proveedor.

En cuanto al derecho, señala que no basta que se mencionen las normas supuestamente infringidas, sino que debe explicarse de qué modo fueron estas violentadas. Su parte informó en forma veraz y oportuna al actor sobre las condiciones de la devolución del producto y cuando la misma no era procedente. Tampoco se advierte incumplimiento de los términos y condiciones a lo que se obligó al tiempo de celebrarse el acto de consumo con el actor. Tampoco se ha cometido infracción al artículo 23, pues no se ha obrado con negligencia, requisito sine qua non para generar responsabilidad, rechazando que se haya producido un menoscabo, por cuanto el denunciante, con su proceder, impidió que se le restituyera el precio.

Termina solicitando el rechazo de la denuncia, con costas.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1°) Que, don Boris Alejandro Lagos Veliz interpuso querella por infracción a la ley 19.496, en contra de Adidas Chile Limitada, por cuanto el 20 de noviembre de 2016, a través de la página web de la querellada compró un pantalón marca Adidas, modelo Stanford, que tenía como oferta la entrega en un plazo de 2 a 7 días hábiles, lo que no se cumplió por la querellada, por lo que, transcurrido varias semanas, solicitó la devolución del dinero, realizando una denuncia en Sernac, entidad que se contactó con la empresa los días 16 y 31 de diciembre de 2016, sin obtener ninguna respuesta, manteniéndose hasta la fecha de la interposición de la presente acción la no devolución del dinero.

2°) Que, la querellada, reconociendo el hecho de que el producto adquirido no fue entregado en su oportunidad, rechaza que no se le haya prestado atención a su reclamo y realizadas las acciones para solucionar el problema, sino que es la conducta del propio actor la que no le permitió tener éxito en ellas, pues se le contactó, vía email y telefónicamente, para que entregara sus antecedentes bancarios para hacer el reembolso, optando por último por abonar el valor ante Mercadopago (proveedor del servicio de pago) que creó una cuenta especial para recibir dicho abono, lo que se ejecutó, dando aviso de ello al querellante.

3°) Que, no existe discusión entre las partes que el actor realizó una compra de un producto ofrecido por la querellada, a través de su página web, el cual

no fue entregado oportunamente, lo que motivó que el querellante desistiera del contrato.

4°) Que, la querellada ha señalado que, una vez conocida la intención del actor de desistir en el negocio, realizó diversas acciones tendientes a concretar la devolución del dinero, emitiendo la respectiva nota de crédito -que anula la venta- y solicitó al actor sus datos bancarios para el reembolso, y desde el 14 de febrero al 3 de marzo de este año, sin solicitud del actor, se volvió a solicitar al actor los datos bancarios, los cuales éste no entregó ni contestó los llamados telefónicos, realizando, por último, la devolución a través del proveedor del servicio de pagos (mercadopago) que creó una cuenta especial al efecto.

5°) Que, la querellada y demandada ha acompañado al proceso el documento de fojas 42, de fecha 9 de julio de 2017, que da cuenta que se abonó en la cuenta del querellante y demandante la suma de $14.994.-, así como el cargo hecho por Mercadopago por la operación; sin embargo, no ha acreditado que hubiere realizado todas las acciones que indica en su contestación, como correos electrónicos o registro de llamadas al teléfono del querellante, de modo tal que constando en los antecedentes del proceso, y del propio reconocimiento que la querellada hace al respecto, que el producto no fue entregado en el tiempo ofrecido y que posteriormente, pese a tomar conocimiento de la anulación y aceptar la misma, no realizó acciones eficientes tendientes a devolver el dinero al consumidor, realizándolo con mucha posterioridad a la solicitud, se ha cometido infracción al artículo 12 de la ley 19.496, por cuanto no se cumplió con la oferta de entrega del producto dentro de plazo y posteriormente no hizo devolución oportuna del dinero. Al respecto debe tenerse presente que el acto de consumo no se agota en el simple acto de la compraventa, sino que se mantiene en todo el desarrollo de ejecución y cumplimiento del mismo, por lo que la obligación de hacer devolución del dinero, por la anulación de la compra, se encuentran dentro del mismo acto de consumo, constituyendo el incumplimiento de ella un falla o deficiencia en la calidad del servicio ofrecido, todo ello por un actuar negligente, pues no ejecutó acciones tendientes a cumplir debidamente, lo que obviamente causa menoscabo al consumidor, quien es, por una parte, defraudado en sus expectativas de haber adquirido un producto, y por la otra sufre el retraso en la devolución de su dinero. En consecuencia, se sancionará al proveedor querellado, en la forma que se dirá en lo resolutivo, aplicando la multa en consideración al deber de profesionalidad con el que debe actuar el proveedor.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

6°) Que, en el primer otrosí de su presentación de fojas 1, don Boris Alejandro Lagos Veliz, fundado en los mismos hechos de su querella de lo principal, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Adidas Chile Limitada, solicitando el pago de la suma de $14.994.- por concepto de daño emergente y $500.000.- por daño moral.

7°) Que, el artículo 3º letra e) de la ley 19.496 establece 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, de modo que, por haberse estimado que el proveedor demandado es responsable de incumplimiento, al haber incumplido sus obligaciones contractuales, por lo que teniendo presente, además, el hecho de que el demandante ha acreditado en el proceso ser parte del contrato de consumo, y por tanto víctima de los mismos, que justifica su legitimación para demandar, es procedente acoger la demanda respecto de los perjuicios que se acrediten efectivamente en el proceso.

8°) Que, en cuanto al daño emergente demandado se ha acreditado en el proceso que la demandada hizo devolución del dinero –aún cuando en forma tardía- a través del Servicio de Pago mediante el cual se había cancelado el producto, por lo que la demanda respecto de este perjuicio no será acogida.

9°) Que, en cuanto al daño moral que se demanda el actor lo funda en la tardanza en la entrega y a los reiterados intentos de hacer que el proveedor cumpla con su obligación.

10°) Que, si bien el actor no ha rendido prueba especial para acreditar este daño, debe tenerse presente lo señalado la Excelentísima Corte Suprema (Causa Rol 3876-2001) "el daño moral, desde que afecta el fuero íntimo de una persona, generalmente no puede ser objeto de prueba y su regulación debe ser necesariamente justipreciada, esto es, tasada por los jueces del fondo, tomándose en cuenta, desde luego, los datos objetivos que entregue la causa.

Analizados todos los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, aparece claramente demostrado en el proceso que los hechos que han sido motivo de este proceso tienen la entidad suficiente para haber provocado en el demandante (y en cualquier persona) un daño moral, toda vez que injustamente, como se ha resuelto, se ha incumplido un contrato al no hacer la entrega del producto adquirido y posteriormente se ha retardado la devolución del dinero.

En consecuencia, estimando este sentenciador que el daño moral se ha producido en este caso, lo regula en la suma de $100.000.- cantidad que aparece condigna con los antecedentes del proceso.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 3 letra d) 3 letra d)23, 24, 37 y 50 y siguientes de la ley Nº 19.496, **SE DECLARA: 1º** Que, se acoge, con costas, la denuncia interpuesta por don **Boris Alejandro Lagos Veliz,** en contra del proveedor **Adidas Chile Limitada,** a quien se le condena como autor de infracción a al artículo 12 y 23 de la ley 19.496 al pago de una multa de dos unidades tributarias mensuales; **2º)** Que se acoge, con costas, la demanda civil interpuesta por don **Boris Alejandro Lagos Veliz,** en contra del proveedor **Adidas Chile Limitada,** quien deberá cancelar al demandante la suma de $100.000.- por daño moral, suma que devengará intereses corrientes para operaciones no reajustables a contar de la fecha en que la sentencia quede ejecutoriada.

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°74.541-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, 14 de noviembre de 2017.

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