

Not. y que a. doña Claudia Paunemal Urra,  
Señala las 14:40 hrs, del día 15-12-16

Temuco, doce de diciembre de dos mil dieciséis.

Katherine Davis Arandeda  
Receptora Ad-Hoc  
2.º. Suboficial de Policía Local

**VISTOS:**

Don Arturo Edgardo Araya Rodríguez, Director Regional de la Araucanía del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y en su calidad de representante legal, con domicilio en Bulnes N°52, de Temuco, quien señala que en uso de la atribución contenida en el artículo 58 letra g) de la ley 19.496, interpone denuncia en contra del proveedor "Juan Eduardo Troncoso Medina o Jet Libros", representada para estos efectos, por Juan Troncoso Medina, ambos con domicilio en calle Santa Delia N°7692, la Florida, Santiago, la que funda en que por medio de reclamo administrativo, ese servicio público ha tomado conocimiento de la existencia de irregularidades constitutivas de infracción en la prestación de los servicios del giro de la empresa denunciada.

Indica que el reclamo administrativo, realizado con fecha 31 de agosto de 2015, por el consumidor Pablo Gálvez Peña, da cuenta que este consumidora, con fecha 20 de julio de 2015 celebró un contrato de compraventa por medios electrónicos, adquiriendo un libro titulado "Fundamento de Bioestadísticas". Posterior a la transacción, el consumidor, recibió la confirmación de la compra en su correo electrónico, junto con las indicaciones para el pago del producto, el cual efectuó por transferencia electrónica a la cuenta corriente del Sr. Juan Troncoso Medina, recibiendo el mismo día la confirmación de pago. Agrega que, a través de la página web del proveedor, se compromete a efectuar la entrega del producto en el plazo de 15 a 20 días hábiles, el cual venció el 17 de agosto de 2015, sin que se entregara el libro. El consumidor envió dos reclamos, el 20 y 24 de agosto, al correo [ventas@jetlibros.cl](mailto:ventas@jetlibros.cl), sin obtener respuesta del proveedor. El 28 de agosto efectúa una llamada a la denunciada, solicitando la devolución de lo pagado, comprometiéndose el proveedor a hacerlo de inmediato, pero sin haber cumplido a la fecha del reclamo.

Agrega que, es manifiesta la negligencia en el cumplimiento de la prestación acordada, que infringe los artículos 12 y 23 inciso 1° de la ley 19.496, por lo que termina solicitando que se aplique el máximo de las multas que señala la ley y se condene al pago de las costas.

Que, el proveedor denunciado, emplazado debidamente, no concurrió la audiencia de contestación, avenimiento y prueba fijada en autos.

**CONSIDERANDO**

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

1º) Que, la denuncia se refiere al no cumplimiento de un contrato de compraventa celebrado por internet, de un determinado libro, el cual no fue

entregado por el proveedor denunciado, no obstante haber percibido el precio acordado.

**2º)** Que, la empresa no ha comparecido al juicio.

**3º).** Que, si bien la denunciante no compareció a la audiencia de contestación y prueba, no realizándose en consecuencia el comparendo, ello no obsta a que se dicte sentencia, pues la ratificación no es un trámite necesario para avanzar en el proceso, ya que la parte denunciada estaba en conocimiento de los hechos denunciados y por tanto en condiciones de contestar

**4º)** Que, la denunciante acompañó al proceso impresiones de página web de la denunciada, que rolan de fojas 25 a 29; de correo de la denunciada confirmando el pedido del consumidor reclamante, de fojas 30; de comprobante de transferencia electrónica de Fondos, desde la cuenta del consumidor reclamante a la de Juan Troncoso, de fojas 31; de correo electrónico remitido por el consumidor al de la denunciada, dando cuenta de la transferencia para el pago, de fojas 32; de correo electrónico de la denunciada, confirmando la recepción del pago, de fojas 35; y copias de correos electrónicos dirigidos por el consumidor a la denunciada, solicitando información sobre su pedido.

**5º)** Que, de los citados antecedentes se puede concluir que efectivamente el consumidor reclamante contrató la venta de un libro a través de la página web de la denunciada, remitiendo vía transferencia electrónica el valor del libro y del despacho, no obstante lo cual la empresa denunciada no ha dado cumplimiento a la entrega del libro, puesto que nada ha dicho en relación a la denuncia, siendo de su cargo probar el cumplimiento del contrato por su parte.

**6º)** Que, en consecuencia, la denunciada ha infringido lo dispuesto en el artículo 12 de la ley 19.496, que obliga a respetar los términos, condiciones y modalidades conformes a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, incumplimiento que se sancionará de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la misma ley, en la forma que se dirá en lo resolutive.

**Y VISTOS**, además lo dispuesto en los artículos 1, 9, 11 y siguientes de la ley 18.287, 1, 3 letra b) 12, 24 y 50 y siguientes de la ley 19.496 se declara. **1º)** Que, se acoge la denuncia infraccional deducida por don **Arturo Edgardo Araya Rodríguez** en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Región de la Araucanía**, en contra de **"JUAN EDUARDO TRONCOSO MEDINA O JET LIBROS."**, representada para estos efectos, por Juan Eduardo Troncoso Medina, proveedor al que se le condena al pago de dos unidades tributarias mensuales y al pago de las costas de la causa.


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°55.402-K.Comuníquese y archívese en su oportunidad.

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

**CERTIFICO:** que las copias que anteceden son fiel a su original.

Temuco, 12 de Diciembre del 2016.-

  
**IVAN LABRIN RIOS**  
**SECRETARIO(S)**  
