

**QUILICURA, quince de septiembre de dos mil quince**

**VISTOS Y CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que, por el escrito de fs. 15, don Carlos Ariel Olivares Mena, comerciante, domiciliado en avenida Costanera N°73 Horcón de la comuna de Puchuncaví, interpuso denuncia infraccional en contra de TODO STORE S.A. representada por el jefe de local cuyo nombre ignora, ambos con domicilio en calle San Ignacio N° 951 de Quilicura sosteniendo que el día 26 de enero de 2015 adquirió productos por un monto de \$2.429.878.- entre ellos una vitrina refrigerada pastelera curva HX-CS-150 por un valor de \$838.980.- la que le entregaron embalada junto a los demás productos llevándosela a su negocio ubicado en Horcón la que llegó con un vidrio roto que él cambio por instrucción del proveedor. El día 28 al hacer funciona la maquina se percató que no funcionaba bien pues no logro enfriar y bajar de 31° grados, es decir, la temperatura de verano dentro de su local lo que no cambió pese a las innumerables instrucciones telefónicas dadas por la empresa, a contar de ese día envió distintos mails y al no tener respuesta al día 29 le señaló que había perdido algunos productos por falta de refrigeración respondiéndole que debía traerla a Santiago por su cuenta y cancelar un valor de \$30.000.- Así el 03 de febrero llevó la maquina a la sucursal de pajaritos donde tampoco se la quisieron cambia por una nueva donde la dejó hasta la fecha y no habiéndosele devuelto su dinero por un producto fallado hizo el reclamo en el Sernac, servicio al cual la denunciada tampoco ha dado respuesta todo lo que vulnera la Ley 19.496.-

Por el primer otrosí demanda la cantidad de \$4.832.988.- por concepto de daño emergente que incluye lo pagado por la vitrina más gastos que significó para el demandante ausentarse reiteradamente a su lugar de trabajo para acudir a las oficinas de la demandada, más gastos de teléfono, traslados y arriendos de máquinas caseras para suplir la falta de la maquina fallada a lo que debe sumarse la suma de \$3.486.000.- por lucro cesante que estima en un promedio de \$249.000.- de ganancias diarias de lunes a domingo desde el 27 de enero al 09 de febrero;

**SEGUNDO:** Que, por el escrito de fs. 26, el abogado don Juan Carlos Midolo Alancai, en representación de Todo Store S.A. contestó las acciones en contra de su representado solicitando el rechazo en todas sus partes con expresa condenación en costas

señalando que es efectivo lo señalado por el denunciante en cuanto a que trae el producto a taller el día 03 de febrero de 2015 indicando que no funciona verificando el servicio técnico que no tenía gas el que se cargó el día 06 llamándole para que retire la vitrina en perfectas condiciones lo que no ha ocurrido hasta la fecha; alega la excepción de falta de titularidad de la acción sosteniendo que el consumidor y adquiriente es la Sociedad Comercial El Ancla Limitada y no Carlos Ariel Olivares Mena quien comparece sin derecho, acción o representación alguna en circunstancias que de acuerdo a la Ley del Consumidor el titular individual de la acción es únicamente el consumidor, y para respaldar su aserto cita los artículos 1 y 50 de dicha ley; luego alega la extinción del derecho a solicitar la devolución del precio el que debe hacerse efectivo según los artículos 19 y 20 dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto siempre que éste no se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor;

**TERCERO:** Que, a fs. 38 tuvo a lugar el comparendo de rigor en el que las partes no arribaron a avenimiento ni rindieron prueba testimonial limitándose a ratificar la prueba documental el denunciante y demandante y a acompañar, la parte denunciada y demandada, la factura emitida por la demandada en la que consta que el dueño del bien en cuestión es Comercial El Ancla Limitada y no el actor Carlos Ariel Olivares Mena.

Por el escrito de fs. 48, el actor acompañó el documento que rola a fs. 40 y siguientes y que corresponde a la constitución de Sociedad Comercial El Ancla Limitada, de fecha 08 de enero de 2003 en que consta que Carlos Ariel Olivares Mena es el representante de dicha sociedad, documentos que el tribunal tuvo por acompañados como medida para mejor resolver de conformidad en lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 18.287;

**CUARTO:** Que, analizado el mérito de los antecedentes de la causa, conforme con las reglas de la sana crítica, el Sentenciador ha llegado a la convicción que, efectivamente, la denunciada Todo Store S.A. infringió en la venta de una vitrina refrigerada a Comercial El Ancla Limitada, el artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor toda vez que ha causado, actuando con negligencia, un menoscabo al denunciante debido a fallas o deficiencias en la calidad de dicha especie, debiendo ser sancionado al pago de las multas que se establecen en el artículo 24 de la misma ley;

**QUINTO:** Que, para arribar a la convicción expresada en el considerando anterior el Tribunal ha tenido especialmente presente la factura agregada a fs. 1 que acredita que con fecha 26 de enero de 2015 Comercial El Ancla Limitada adquirió de la denunciada y demandada 5 productos, entre ellos, una vitrina refrigerada pastelera curva, la que le fue pagada a la denunciante mediante tarjeta de crédito como consta de las fotocopias de los comprobantes de venta agregados a fs. 3; las copias de los mails agregados a fs. 3, 4 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 referidos a los reclamos del consumidor al proveedor y, muy especialmente, el documento enviado por el Servicio Nacional del Consumidor al representante legal de Todo Store S.A. poniendo en conocimiento de ésta el reclamo del consumidor y el documento de fs. 14 en la que Sernac le informa al consumidor haber realizado diligencia de mediación con el proveedor "las cuales no arrojaron resultado positivo, por cuanto la empresa reclamada no respondió nuestro requerimiento en ninguna de las dos oportunidades que le fue enviada" documentos, éstos últimos, que representan, a juicio del sentenciador, la negligencia del proveedor para solucionar el problema del consumidor quien había adquirido una vitrina refrigerada para atender su negocio en Horcón en los meses de verano de tal manera que era obligación de la denunciada atender con esmero los reclamos de éste cosa que, ha quedado acreditado, no hizo;

**SEXTO:** Que, al contestar las acciones entabladas en su contra la denunciada interpuso la excepción de falta de titularidad de la acción argumentando que el consumidor y como tal titular de la acción invocada era la Sociedad Comercial El Ancla Limitada a quien se le extendió la factura de compraventa y no a don Carlos Ariel Olivares Mena quien comparece sin derecho, acción y/o representación alguna, excepción que el tribunal rechazara con el mérito del documento agregado a fs. 40, que corresponde a la escritura de constitución de dicha sociedad entre don Carlos Ariel Olivares Mena y doña Cecilia Rojas Agurto y la que en su cláusula 5° da la administración y representación de ella con las más amplias facultades a ambos socios de tal manera que al interponer las acciones de autos don Carlos Ariel Olivares Mena se encontraba legalmente facultado para ello;

**SEPTIMO:** Que, en autos se ha deducido una demanda de indemnización de perjuicios la que obliga perseguir una responsabilidad civil cuasi delictual;

**OCTAVO:** Que es un elemento de toda responsabilidad civil cuasi delictual el que concurra la culpa (que en la especie se expresa en infracciones a la Ley de los Derechos del Consumidor) y, como se ha visto en la parte anterior de esta sentencia, este elemento se ha configurado en contra de la

empresa demandada quien ha sido declarada autora de infracciones que han sido la causa principal y determinante de los daños cuya indemnización se solicita razones que llevan al Tribunal a acoger la demanda en la forma que se determinará mas adelante;

**NOVENO:** Que, por el primer otrosí del escrito de fs. 16 el demandante solicitó el pago de una indemnización de \$4.832.988.- por daño emergente y \$3.486.000.- por lucro cesante y para acreditarlo acompañó los documentos que rolan a fs. 1 y siguientes entre los que se encuentran la factura extendida por la demandada por varios productos entre ellos la factura materia de la litis por un valor de \$699.990.- la que fue pagada mediante tarjeta de crédito cuyos vouchers aparecen agregados a fs. 2, de tal manera que se encuentra acreditado mediante dicho documento el concepto de daño emergente. Sin embargo, el demandante no acreditó el resto del daño emergente pedido ni el lucro cesante demandando no existiendo, en consecuencia, antecedentes para determinarlos;

Y vistos, además, lo dispuesto en la Ley No. 15.231; los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; Ley 19.496 y sus modificaciones; 1.698 y 2314 y 2329 del Código Civil y 144 del Código de Procedimiento Civil se declara:

- 1.- Que se acoge la denuncia de fs. 15, y se condena a Todo Store S.A. al pago de una multa de 30 UTM.-
- 2.- Que se acoge la demanda deducida en el primer otrosí del escrito de fs. 15, solo en cuanto se condena a Todo Store S.A. a pagar Carlos Ariel Olivares Mena la suma de \$699.990.- reajustada en la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de la factura de fs. 1 y su pago efectivo e intereses corrientes entre la fecha en que quede ejecutoriado el fallo y su pago efectivo, con costas.
3. Remítase copia de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor.-

**Notifíquese, anótese y archívese.**

Dictó esta sentencia don **JUAN ANTONIO GONZÁLEZ CERÓN**  
Juez Titular y autoriza doña **PRISCILA ARROYO PÉREZ**  
Secretaria Abogada.