

Proceso Rol N° 20.985-5-2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, nueve de mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS ;

A fs.16 don **Yann Coquelet Frazier**, ingeniero comercial, domiciliado en Estocolmo N° 199, departamento 152, Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Comercial Eccsa S.A.** e indistintamente **Ripley**, representada por don Alejandro Fridman Pirozansky, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 1052, 4º piso interior, Santiago, por supuestas infracciones a lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, fundado en los siguientes hechos:

1) Que, con fecha 13 de mayo de 2015 adquirió en el sitio web www.ripley.com, un televisor Led UHD de 49'', marca Sony, modelo XBR-49X855B, por la suma de de \$ 699.990.- ; compra efectuada por medios electrónicos, solicitando el despacho del producto a su domicilio.

2) Que, el día 15 de mayo de 2015, el televisor fue despachado y recibido en su domicilio por la asesora del hogar Sra. Silvia Fuentes, quien al constatar que la caja e no presentaba deterioro aparente recibió el producto, sin abrir el embalaje.

3) Que, el televisor habría permanecido dentro de la caja de embalaje hasta el día 23 de mayo de 2015, en que habría sido sacado para instalarlo por un técnico, constatando en esa oportunidad que el televisor venía con la pantalla quebrada.

4) Que, en atención a que el producto había llegado en malas condiciones a su domicilio, procedió a efectuar el reclamo correspondiente con fecha 23 de mayo de 2015, estimando que se encontraba dentro del plazo de 10 días establecido en las condiciones de compra para el cambio o devolución del producto; sin embargo Ripley le habría informado que no procedía el cambio debido al tiempo transcurrido entre la entrega y el reclamo, y a que éste había sido recibido conforme según la guía de despacho.

Que, en mérito de lo anterior estima que el proveedor denunciado ha incurrido en infracción a las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por lo que solicita se le condene al máximo de la multa que establece la Ley, y a pagar una indemnización de perjuicios por concepto de daño directo ascendente a la suma de \$ 699.990.- y la suma de \$1.000.000.- por concepto de daño moral; más intereses, reajustes y las costas de la causa; **acciones que fueron notificadas a fs. 26.**

A **fs.60** y siguientes se llevó a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante y del apoderado de la parte denunciada y demandada, contestándose las acciones en minuta escrita que rola a fs.36, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos, oportunidad en que se formularon objeciones por la parte denunciada.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a las tachas:

PRIMERO: Que, la parte denunciada a fs.61 formula tacha respecto de la testigo doña Silvia Del Carmen Fuentes Mella, fundada en la causal de inhabilidad contenida en el N°5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por tener la testigo una relación de dependencia laboral con la parte demandante desde hace un año, por lo que carecería de imparcialidad para declarar; que, la parte denunciante solicita el rechazo de la tacha, puesto que no existiría con la testigo un vínculo de subordinación y dependencia directa ni indirecta con el demandante, ya que el contrato laboral es con un tercero, sin que la testigo haya expresado algún interés en el juicio, por lo que no puede presumirse parcialidad en su declaración.

SEGUNDO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 señala que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N°18.287 y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil, por lo que en cuanto a las tachas de los testigos, se estará a lo dispuesto en el artículo 358 de este cuerpo legal dispone: *"Son también inhábiles para declarar : 5º Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio"*; que, si bien la testigo doña Silvia Del Carmen Fuentes Mella,

ha declarado ser empleada doméstica del hogar en que reside el actor, sin embargo no ha declarado tener un vínculo de dependencia y subordinación directa con la parte demandante, elementos indispensables para configurar la inhabilidad alegada, razones por las cuales se rechaza la tachada opuesta por Ripley a fs.61.

b) En el aspecto infraccional:

TERCERO: Que, la parte de don Yann Coquelet Frazier, sostiene que habiendo adquirido en www.ripley.com un televisor Led UHD de 49'', marca Sony, modelo XBR- 49X855B, por la suma de de \$ 699.990.- ; al ser recibido en su domicilio con fecha 15 de mayo de 2015, éste venía dentro de una caja que no presentaba defectos por lo que se aceptó, firmando la correspondiente guía de despacho la asesora del hogar, pero sin revisar el contenido de la caja. Que, ocho días después al momento en que habría concurrido el técnico para instalar el televisor, al removerlo de la caja y quitar el embalaje, habría constatado que el televisor tenía la pantalla quebrada y con alteraciones al borde- fs.73-; debido a lo cual formuló inmediatamente el reclamo a la empresa Ripley, puesto que estaba dentro del plazo de 10 días para la devolución o cambio del producto, sin embargo su reclamo fue rechazado, al igual que su requerimiento ante SERNAC.

CUARTO: Que, la parte denunciada solicita el rechazo de la denuncia, estimando que no tendría responsabilidad en los hechos, toda vez que el producto habría sido recibido conforme en el domicilio del actor con fecha 15 de mayo de 2015, por lo que desde ese momento cesaría su responsabilidad, procediendo a asumir los riesgos respecto de la cosa el comparador de la misma, esto conforme a las reglas generales establecidas en el Código Civil; que si bien, dentro de las políticas del portal de compras por medios electrónicos, se contempla el derecho a retracto dentro del plazo de 10 días, es necesario que el producto no se haya deteriorado por un hecho imputable al cliente; lo que no habría ocurrido en la especie, puesto que el cliente reclamó del defecto 8 días después de recibido conforme el producto, razón por la cual no es posible saber el momento en que se produjo el daño, siendo de su cuenta el riesgo después de haberse efectuado la entrega.

QUINTO: Que, la parte denunciante y demandante rindió prueba testimonial mediante la declaración de la testigo doña Silvia del Carmen Fuentes Mella, a fs. 61 , quien declara haber recibido el televisor con su

caja de embalaje, que no presentaba señales externas de deterioro, pero sin que se procediera a revisar el producto, limitándose a firmar el documento que le exhibió la persona que efectuó la entrega.

Que, rindió además la prueba documental consistente en los siguientes antecedentes: **1)** A fs.1 rola orden de compra; **2)** A fs.3 rola guía de despacho del televisor; **3)** A fs.4 rola boleta de venta por la suma de \$813.960.-; **4)** A fs.5 y 6 rolan fotografías de la pantalla del televisor; **5)** De fs. 7 a 10 rolan impresiones de requerimiento de reclamo efectuado al servicio al cliente de Ripley; **6)** A fs.11 rola carta de Ripley; **7)** A fs. 13 y 14 rolan cartas de respuesta de SERNAC y Ripley a su reclamo ante dicha entidad; **8)** A fs.15 rola comprobante de visita de Servicio técnico Sony; **9)** A fs.39 rola Acta de Recepción de Productos; **10)** A fs.40 rola impresión de pantalla de condiciones de compra en Ripley.com; **11)** A fs. 42 rola Informe Técnico de la empresa Sony; y **12)** A fs. 44 rola impresión de pantalla de de pagina de Facebook.

SEXTO: Que, la parte denunciada y demandada en relación a los documentos señalados precedentemente, sólo objeta el informe técnico emitido por Sony Service Shop que rola a fs. 42, por emanar de un tercero ajeno al juicio que no lo ha ratificado; y el documento de fs. 44 correspondiente a publicación extraída de facebook por ser una copia simple que podría carecer de veracidad y no referirse a un hecho pertinente del litigio; que, al respecto debe considerarse que ambos documentos son instrumentos privados que no ha requerido de formalidades para su otorgamiento, razón por la cual no resulta procedente su impugnación por falta de autenticidad, sin que existan elementos que permitan establecer su falsedad o falta de integridad, debiendo rechazarse las impugnaciones.

SÉPTIMO: Que, la parte denunciada en apoyo de su defensa acompañó a fs.50 una fotografía del televisor y a fs. 51 y siguientes, información del Portal Ripley; documentos no objetados de contrario.

OCTAVO: Que, a fs. 77 rola Acta de Inspección del Tribunal al televisor en el domicilio del denunciante, adjuntándose a fs. 67 y siguientes fotografías de la diligencia; sin que se formularan objeciones por las partes.

NOVENO: Que, a la luz de los antecedentes que obran en el proceso, especialmente de la declaración de la testigo a fs. 61 doña Silvia del Carmen Fuentes Mella, y del mérito del Acta de Inspección de fs.77, fotografías de fs.72 y siguientes, que denotan que el televisor presentaba a además de la pantalla quebrada, imperfecciones en ésta, lo que hace dar por establecido que el televisor materia del litigio se encontraba dentro

de su caja con sus embalajes originales y que al ser entregado no fue sacado de la caja para su revisión, no obstante que en el Acta de Recepción del Producto- fs.39- se indica lo contrario, al marcar en el ítem estado del artículo el casillero bueno.

DÉCIMO: Que, al respecto resulta relevante lo dispuesto en el artículo 1546 del Código Civil, en cuanto a que los contratos deben ejecutarse de buena fe y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella. Que, en este caso no basta, como lo asevera el proveedor denunciado, que la entrega haya sido hecha a un mayor de edad, quien se habría limitado a firmar un documento de recepción de producto, sino que es necesario que el cliente efectivamente haya verificado el estado del bien y su conformidad con este, elementos que resultan indispensables para que la entrega tenga eficacia jurídica, especialmente en la situación prevista en autos, en que el actor goza de derecho de retracto establecido en el artículo 3 Bis de la Ley N° 19.496, que puede ser ejercido dentro del plazo de 10 días de efectuada la compra.

UNDÉCIMO: Que, en relación a lo señalado anteriormente, consta en autos que revisado el producto por el consumidor al octavo día de la recepción de producto para proceder a su instalación, esto es, dentro del plazo ya señalado, constató que se encontraba dañado, lo que consta del informe de fs.42 de la empresa SONY, fabricante del televisor, que establece que el producto presentaba daños físicos al encontrarse quebrada la pantalla LCD; lo que concuerda con lo observado en las diversas fotografías acompañadas al proceso fs.5,6, 50, 67 y ss.-, y señalado en el Acta de Inspección del Tribunal - fs.77-.

DUODÉCIMO: Que, el derecho de retracto que asiste al actor en este caso, así como el ejercicio de la garantía legal, encuentran su excepción en la circunstancia que el bien no haya sufrido daño o deterioro por un hecho imputable al cliente, según lo establece el documento que rola a fs.52 correspondiente a términos y condiciones de Ripley.com, y lo ha aseverado el proveedor en su defensa; que tal circunstancia, es una cuestión de hecho que debe ser acreditada por quien la alega, y en la especie Ripley no ha acreditado que el bien efectivamente hay sido dañado por un hecho imputable al actor; más aún cuando fluye de los elementos del proceso, que verificado el estado del bien dentro del plazo legal se reclamó inmediatamente al proveedor del mal estado del televisor- fs.7 y ss.-

DÉCIMO TERCERO: Que, dado el mérito de lo anterior, es posible concluir que el televisor adquirido por el actor presentaba defectos que inciden en la calidad del mismo al tener quebrada la pantalla haciéndolo inútil para su uso.

DÉCIMO CUARTO: Que, en este orden y a la luz de los principios de la sana crítica, el Tribunal estima que la parte denunciada Comercial Eccsa S.A. - Ripley- ha infringido lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley Nº 19.496 que señala : ***"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los a cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"***; al no entregar el televisor sin defectos y en estado de ser utilizado, condición que va implícita en la oferta efectuada por el proveedor.

DÉCIMO QUINTO: Que, en mérito de lo anterior resulta procedente acoger la denuncia de fs.16 interpuesta por don Yann Coquelet Frazier en contra de Comercial Eccsa S.A., por ser autora de infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley Nº 19.496.

c) En cuanto a lo civil :

DÉCIMO SEXTO: Que, la parte de don Yann Coquelet Frazier interpuso demanda civil fundada en que la infracción cometida por Comercial Eccsa S.A.- Ripley-, le ocasionó daño emergente por la suma de \$699.990.- y daño moral estimable en la suma de \$1.000.000.-.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley Nº 19.496, que señala: ***" 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 , y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea."***; el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en relación asimismo, con lo preceptuado en el artículo 1556 del Código Civil en cuanto señala que la indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y el lucro cesante.

DÉCIMO OCTAVO: Que, en relación al daño directo cabe señalar, que en autos ha resultado acreditado el valor del televisor Sony por la suma de \$ 699.990.-; según guía de despacho y boleta de fs.3 y 4 respectivamente, que debido al incumplimiento de la demandada dicha suma se constituye en daño directo, puesto que no obtuvo como

contraprestación la entrega del bien en los términos acordados, razón por la cual procede que se le restituya dicha cantidad de dinero, debiendo además, la parte demandada retirar a su costa desde el domicilio del denunciante el televisor, según descripción de orden de despacho de fs.3.

DÉCIMO NOVENO: Que, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en la misma variación que experimente el IPC (índice de precios al consumidor) calculado por el Instituto Nacional de Estadísticas entre el mes de abril de 2015, anterior a la infracción y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

VIGÉSIMO: Que, si bien de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en la especie, la parte demandante no acompañó antecedentes suficientes que permitan dar por acreditado el monto y procedencia de la indemnización que reclama respecto del daño moral, que deberá siempre ser acreditado para dar lugar a él, puesto que la simple molestia dada por el defecto en la calidad óptima del televisor, resulta insuficiente para establecer que haya sufrido daño moral, entendido por el menoscabo a su tranquilidad de espíritu y la alteración profunda de sus emociones; debiendo en consecuencia rechazarse a este respecto la demanda civil deducida a fs. 16.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento y Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

- a) Que, se rechaza la tacha opuesta por la parte de Ripley.
- b) Que, se acoge con la denuncia de fs.4 y se condena a **Comercial Ecssa S.A.** representada legalmente por don **Alejandro Fridman Pirozansky** a pagar una multa equivalente a **40 UTM (cuarenta unidades tributarias mensuales)** por ser autora de infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496.
- c) Que, se acoge con costas la demanda civil de fs. 4 y se condena a **Comercial Ecssa S.A.** representada legalmente por don **Alejandro Fridman Pirozansky** a pagar una indemnización de perjuicios

ascendente a la suma de \$ 699.990.- por concepto de daño directo, reajustada en la forma señalada en el considerando décimo noveno del presente fallo, más intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

d) Que, la parte demandada de **Comercial Eccsa S.A.** deberá retirar a su costa desde el domicilio del denunciante, el televisor marca Sony LED 49 pulgadas, dentro del plazo de 10 días de ejecutoriado el presente fallo.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante de la sociedad infractora por el término legal sino pagare la multa impuesta por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal
Notifíquese personalmente o por cédula

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS -Secretaria

