

Proceso Rol N°1502-5 - 2016
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, ocho de abril de dos mil dieciséis.

VISTOS ;

A fs.4 doña **Rebeca Ignacia Morales Peralta**, abogado, domiciliada en calle Capitán Crosbie N° 960, departamento 92-B, comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Comercial Eccsa S.A.**, nombre de fantasía **Ripley**, representada por don Alejandro Fridman Pirozansky, ambos domiciliados en Avda. Kennedy N° 5413, piso 6, edificio Cerro Colorado, Las Condes, 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 30 de agosto de 2015 adquirió en la tienda Ripley del Mall Parque Arauco un comedor con 6 sillas y mesa de vidrio con patas de madera, marca Marquis Home Salerno, color café, por un valor de \$ 499.900.-; pagando adicionalmente la suma de \$ 8.900.- para el despacho de los muebles a su domicilio, oportunidad en que le habrían señalado que los productos estaban amparados por la garantía legal y que al recibirlos podía reportar cualquier defecto por teléfono al servicio al cliente.

2) Que, el día 5 de septiembre de 2015, le habrían avisado que los muebles estaban siendo despachos a su domicilio, anticipando la fecha de entrega programada para el 15 del mismo mes; que, al recibir los productos notó que venían sin ningún tipo de envoltorio o embalaje, y la cubierta de vidrio de la mesa con mucho polvo, que no obstante que efectuó una revisión de los bienes recibidos, no habría podido apreciar el vidrio que venía sucio.

3) Que, el día lunes siguiente al llegar a su domicilio en la noche, limpió la cubierta de la mesa constatando en ese momento que presentaba trizaduras al medio, sin poder identificar si estaban debajo del vidrio o eran superficiales, el día siguiente 8 de septiembre de 2015 habría contactado al servicio al cliente de Ripley, generándose el requerimiento N° 62988306-1.

4) Que, con fecha 10 de septiembre de 2015, Ripley le habría informado que no procedía el cambio del producto toda vez que los daños debían denunciarse dentro de las 48 horas de recibido el producto, rechazando su reclamo; que, dado lo insatisfactorio de la respuesta, efectuó un nuevo reclamo personalmente y en esta oportunidad una persona enviada por Ripley concurrió a su domicilio a verificar los daños reclamados, sin embargo nuevamente fue rechazado su requerimiento, argumentando que el producto fue recibido conforme por ella misma y que el vidrio de la mesa no estaba dentro de la garantía de daños del proveedor de Ripley.

Que, el proceder de la empresa denunciada sería de mala fe, puesto que nunca habría tenido la intención de efectuar el cambio del producto dañado, entregando en cada ocasión una respuesta diferente, intentando evadir su responsabilidad al traspasarla a un proveedor con el cual no contrató, 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 \$ 508.980.- y la suma de \$2.000.000.- por concepto de daño moral; más intereses, reajustes y las costas de la causa; **acciones que fueron notificadas a fs. 17.**

A **fs. 42** y siguientes se llevó a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado la parte denunciante y demandante y del apoderado de la parte denunciada y demandada, contestándose las acciones en minuta escrita que rola a fs. 26, 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.45 formula tacha respecto del testigo don Juan Pablo Pailamilla Vargas, fundada en la causal de inhabilidad contenida en el N° 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por carecer el testigo de la imparcialidad necesaria

para prestar declaración en juicio, según lo declarado en las preguntas de tacha, en que señala que desea que la actora gane el pleito; que, la parte denunciante solicita el rechazo de la tacha, puesto que no existiría relación con el testigo y que lo declarado por éste no permitiría establecer que carecería de la imparcialidad para prestar testimonio.

SEGUNDO: Que, el artículo 358 N° 6 del Código de Procedimiento Civil, dispone : *"Son también inhábiles: N° 6 Los que a juicio del tribunal carezcan de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto;"* que, al respecto cabe señalar que de los dichos del testigo no es posible establecer que haya manifestado tener en el pleito un interés directo o indirecto, entendido como una manifestación de una aspiración de ganancia hacia él, tratándose como lo ha señalado la doctrina de un interés de orden pecuniario, debiendo en consecuencia rechazarse la tacha opuesta.

b) En el aspecto infraccional:

TERCERO: Que, la parte de doña Rebeca Morales Peralta, sostiene que habiendo adquirido en la tienda Ripley del Mall Parque Arauco un juego de comedor el día 30 de agosto de 2015, al recibir los productos en su domicilio con fecha 5 de septiembre de 2015, no se percató inmediatamente que la cubierta de vidrio de la mesa presentaba trizaduras, y que al efectuar el reclamo al servicio al cliente, la empresa denunciada habría rechazado el cambio del producto.

CUARTO: Que, la parte denunciada sostiene que no son efectivos los hechos señalados en la denuncia, ya que el comedor habría sido entregado sin daño en el domicilio de la actora, y que la persona que efectuó la entrega concurrió a revisarlo posteriormente, señalando que no se trataba de trizaduras, sino de rayas en el vidrio de 8 cm aproximadamente, que no habría presentado al momento de la entrega; que, además el reclamo al servicio la cliente se habría efectuado transcurrida las 48 horas siguientes a la entrega , teniendo presente que el producto habría sido entregado a las 14:00 horas, habiendo suficiente luz para apreciar las supuestas fallas que reclama, razones por las cuales solicita el rechazo de la denuncia.

QUINTO: Que, la parte denunciante y demandante rindió prueba testimonial a fs. 42 y ss., mediante la declaración de los testigos don Raúl Octavio Bustos Galarce y don Juan Pablo Pailamilla Vargas, quienes

legalmente examinados, están contestes en señalar que la cubierta de vidrio de la mesa de comedor adquirida por la actora, fue entregada sucia con polvo y rastros de cinta adhesiva, y que al limpiarla se pudo observar que ésta presentaba en el centro rayas o fisuras en el vidrio por debajo de éste. Que, acompaña además, prueba documental consistente en los siguientes antecedentes: **1)** A fs.1 rola orden de despacho del juego de comedor; **2)** A fs.2 rola impresión de respuesta al reclamo al servicio al cliente; **3)** A fs.28 rola boleta de venta; **4)** A fs.29 rola copia de boleta por la suma de \$ 508.980.-; **5)** A fs.30 rola copia de guía de despacho; **6)** De fs. 31 a 36 rolan impresiones de requerimiento de reclamo efectuado al servicio al cliente de Ripley; y **7)** De fs.37 a 39 rolan fotografías de la cubierta de vidrio de la mesa.

SEXTO: Que, la parte denunciada y demandada en relación a los documentos señalados precedentemente, sólo objeta las fotografías que rolan de fs.31 a 36, por tratarse de copias simples no autorizadas ante Ministro de Fe, por lo que no se puede corroborar hora, día y lugar donde se obtuvieron; y objetando también el documento de fs. 28 por ilegible; que, respecto de las fotografías, debe considerarse que se trata de 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 hayan sido tachadas de falsedad o falta de integridad, debiendo rechazarse la impugnación en tal sentido; que tratándose del documento de fs.28, este resulta a simple vista ilegible, ya que se encuentra totalmente borrado, razón por la cual se acoge la objeción a su respecto.

SÉPTIMO: Que, la parte denunciada a fin de acreditar los hechos que alega en su defensa, acompañó a fs. 40 copia de orden de despacho con firma de recibo conforme y a fs. 41, impresión de correo electrónico que informa de visita al domicilio de la actora para verificar estado de la cubierta de vidrio; documento que fue objetado de contrario a fs.49 por falta de integridad, al tratarse de una simple fotocopia que no señala a que producto se refiere, no indica el domicilio en que se habría efectuado la inspección, ni el número de requerimiento, por lo que no sería posible aseverar que el documento se refiera al producto comprado por la actora; Que, al respecto tratándose de un instrumento privado y no existiendo en autos antecedentes que permitan establecer su falsedad y siendo atinente a la materia debatida, se rechaza la objeción.

OCTAVO: Que, a la luz de los antecedentes que obran en el proceso, especialmente las declaraciones de los testigos que rolan a fs.42 y

siguientes, en cuanto están contestes en señalar que la cubierta de vidrio de la mesa del comedor presentaba rayas o fisuras existentes en el momento de la entrega y perceptibles una vez que se limpió; lo que concuerda con lo observado en las fotografías acompañadas de fs. 37 a 39, es posible dar por establecido que la mesa de comedor materia del litigio, habría tenido en la cubierta de vidrio fallas consistentes en rayas o fisuras que fueron advertidas una vez que fue limpiada adecuadamente la superficie, por lo que fluye que tales deficiencias estaban presentes en la cubierta de vidrio al momento de la entrega de las mercaderías, aún cuando no resultaran inmediatamente perceptibles.

NOVENO: Que, dado el mérito de lo anterior, es posible concluir que el comedor adquirido por la actora presenta defectos en su fabricación que inciden en la calidad del mismo, debido a que no reúne los requisitos de estructura y calidad óptimos.

DÉCIMO: 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. ha infringido lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 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 la cubierta de vidrio de la mesa de comedor sin defectos como corresponde a un mueble nuevo, condición que va implícita la oferta efectuada por el proveedor.

UNDÉCIMO: Que, en mérito de lo anterior resulta procedente acoger la denuncia de fs. 4 interpuesta por doña Rebeca Morales Peralta en contra de Comercial Eccsa S.A., por ser autora de infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496.

c) En cuanto a lo civil :

DUODÉCIMO: Que, la parte de doña Rebeca Morales Peralta interpuso demanda civil fundada en que la infracción cometida por Comercial Eccsa S.A.- Ripley-, le ocasionó daño emergente por la suma de \$508.980.- y daño moral estimable en la suma de \$ 2.000.000.-.

DÉCIMO TERCERO : Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 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 CUARTO: Que, en relación al daño directo cabe señalar, que en autos ha resultado acreditado el valor del juego de comedor, más el despacho al domicilio, por la suma de \$508.980.- según boleta de fs.29, 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 de la actora el juego de comedor Salerno con 6 sillas, según descripción de orden de despacho de fs.1.

DÉCIMO QUINTO: 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 septiembre de 2014, anterior a la infracción y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

DÉCIMO SEXTO: 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 de la cubierta de la mesa de comedor, 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. 4.

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 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.

b) 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 **\$ 508.980.-** por concepto de daño directo, reajustada en la forma señalada en el considerando décimo quinto del presente fallo, más intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

c) Que, la parte demandada de **Comercial Eccsa S.A.** deberá retirar a su costa desde el domicilio de la actora, el juego de comedor Salerno con 6 sillas, 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

