REGISTRO DE SENT

0 7 DIC. 2017

REGION DE ATACAN

# Copiapó, veinte de septiembre de dos mil diecisiete.-

## **VISTOS:**

A fojas uno doña GIANNINA ACEVEDO VILLALOBOS, C.I. Nº 017772505-6, dueña de casa, domiciliada en calle CALLE DEL PARQUE 1708 EL PALOMAR, de la comuna de COPIAPO, interpone querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de COMERCIALIZADORA S.A., representada para estos efectos por doña PAULINA REYES PEREZ, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Chacabuco Nº 373, de la comuna de Copiapó, por infringir los artículos 3 letras e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores. Fundamenta su denuncia en que el día 18/02/2017 realizó una compra a través de COMERCIALIZADORA S.A. (Ripley), de dos box ibérico celta "aloe vera" de plaza y media por la cantidad de \$159.990.- por cada uno, más costo de envío de \$17.980.-, pagando un total de \$337.960.-, mediante tarjeta de debito de su pareja don MANUEL ROJAS FIGUEROA. Agrega que cuando llega la orden de compra se indica que el despacho se realizaría dentro del plazo de 7 a 10 días hábiles, lo que efectivamente ocurre. Sin embargo, para su sorpresa entregaron solamente una de las camas, en donde el repartidor le explica que probablemente enviaron la otra cama en otro de los camiones repartidores, recibiendo dicha cama su hermano, don Juan Acevedo, ya que no se encontraba en el domicilio. Indica que luego se percata que en la orden de transporte que había firmado su hermano, era por el valor íntegro de la compra y no solo por la cama que despacharon y entregaron en domicilio. Señala que se contactó con la empresa denunciada en diversas oportunidades, indicándole lo ocurrido, y queda no la empresa en devolverle el llamado para darle las explicaciones, pero eso nunca ocurrió. Indica que realizó reclamo ante el Sernac, instancia en que la empresa le señaló que despacharían el producto faltante en los próximos días previa coordinación, no obstante, la empresa nunca le llamó luego de darle esa respuesta, intentando luego comunicarse con ellos lo que no logró. Indica que el jueves 27 de abril le informan que ellos no tenían la cama, ya que el proveedor no la había enviado, ofreciéndole la devolución del dinero o esperar dos semanas más por la cama faltante, optando por la devolución del dinero, lo que se realizaría el día 03 de

mayo, lo que no ocurrió, para que luego le informaran que se concretaría el día 08 de mayo, a lo que indicó que no podía esperar más, quedando la empresa en que la llamarían para ver qué respuesta le podían dar. Refiere que la situación le ha afectado a su familia, ya que sus hijas dormían incomodas, afectando su privacidad y presentando malestar muscular por tener que dormir en el suelo por más de dos meses. Solicita se aplique el máximo de multa establecido en la Ley N° 19.496. Demanda civilmente indemnización de perjuicios respecto de daño material la suma de \$177.970.- (Ciento sesenta y siete mil novecientos setenta pesos) a título de daño material, más la suma de \$400.000.- (Cuatrocientos mil pesos) por concepto de reparación del daño moral sufrido, con costas.

A fojas veintidós don **EDUARDO MARIN CABRERA**, Director Regional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y en su representación, ambos domiciliados en calle Atacama N° 898, de ésta ciudad, se hizo parte en la causa. Además designó como abogado patrocinante y le confirió patrocinio y poder a doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE**, de su mismo domicilio.

A fojas cincuenta y cinco consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba al cual asistió doña GIANNINA ACEVEDO VILLALOBOS, ratificando su denuncia y demanda, y agregando que se le devolvió la cantidad pagada después que había presentado la denuncia y demanda, mantiendo la denuncia por el daño moral sufrido; doña DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ratificando la denuncia; y por la parte denunciada y demandada COMERCIALIZADORA S.A. compareció la abogada doña CARLA CARREÑO MERCADO, según delegación de poder que le hiciera la abogada doña ANDREA ROJAS BALLESTEROS a fojas 37, quién contestó la denuncia infraccional y la demanda civil mediante minuta escrita que se tuvo como parte integrante de la audiencia. Respecto de lo infraccional indica que efectivamente la denunciante adquirió dos box ibérico celta "aloe vera" de plaza y media por la cantidad de \$159.990.- por cada uno, más costo de envío, y que solo se le entregó una cama. Indica que el problema se debió a que pese a las intenciones de su parte de despachar el producto, se había agotado el stock de la tienda, por lo que se tuvo que solicitar al proveedor que lo enviara, el que tampoco contaba con éste. Señala que no obstante, con fecha 08/05/2017 su representada hizo el depósito de la cantidad de \$177.970.- en la

cuenta de don Manuel Rojas, haciendo con ello la devolución del dinero pagado por el producto más la devolución del costo de envío. Indica que la fecha del depósito es coincidente con la fecha de interposición de la denuncia de autos, ya que no había tomado conocimiento de ésta presentación, pese a que se había hecho la devolución del dinero. Concluye que su representada cumplió con las obligaciones que prescribe la Ley N° 19.496, efectuándose la devolución del dinero con se pagó el producto, por lo que no existe infracción alguna susceptible de ser sancionada. En cuanto a lo civil, da por reproducidos los argumentos señalados en lo infraccional, agregando que a la actora le corresponderá acreditar la existencia y procedencia de las indemnizaciones solicitadas, y la relación de causalidad con los hechos materia de autos. Solicita se rechacen la querella infraccional y la demanda civil en todas sus partes, con costas.

A fojas sesenta y uno consta escrito presentado por doña DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en donde señala que la denunciada no solo reconoce los hechos respecto a la falta de cumplimiento de las condiciones contratadas y la larga espera del consumidor, sino que también indica la falta de stock del producto, situación que agrava la conducta del proveedor, toda vez que como profesionales del mercado, se encuentran en condiciones de tomar medidas para no sobrevender productos.

A fojas sesenta y siete se citó a las partes a comparendo de conciliación el día 25/08/2017, a las 09:00 horas.

A fojas setenta y siete consta el comparendo de conciliación al que asistieron todas las partes y arribaron a un avenimiento.

#### CONSIDERANDO

## I. EN CUANTO A LAS TACHAS.-

PRIMERO.- Que doña CARLA CARREÑO MERCADO en representación de la parte denunciada y demandada COMERCIALIZADORA S.A., dedujo tachas en contra del testigo don MICHAEL GODOY VARAS, C.I. N° 17.194.781-2, de conformidad a la causal N° 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por existir amistad íntima del testigo con la parte denunciante y demandante.

SEGUNDO.- Que habiéndose conferido traslado a la parte denunciante, doña GIANNINA ACEVEDO VILLALOBOS solicitó que declare el testigo porque es amigo de su pareja, y por eso lo conoce. A su turno, doña DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, solicitó se rechace la tacha por no existir íntima amistad con al denunciante, y además atendida la especial forma de valoración de la prueba existente en éste procedimiento.

TERCERO.- Que respecto de la tacha interpuesta en contra del testigo don MICHAEL GODOY VARAS, a juicio del Tribunal de los dichos del testigos no resulta posible establecer la existencia de hechos graves que den cuenta de una amistad intima en contra de la persona que declara y que implique necesariamente parcialidad en sus dichos, motivo por el cual no podrá prosperar la tacha interpuesta.

#### II. EN CUANTO LO INFRACCIONAL.-

**CUARTO.-** Que no se encuentra debatida la existencia de una relación de consumo entre el proveedor denunciado y el consumidor denunciante.

QUINTO.- Que respecto de los hechos denunciados, la parte denunciante y demandante de doña GIANNINA ACEVEDO VILLALOBOS, rindió la documental consistente en: a) Formulario único de reclamo, caso N° R2017W1351663, de fecha 01/03/2017, realizado en el portal <a href="www.sernac.cl">www.sernac.cl</a>, junto con carta remitida por el abogado del Web Center del SERNAC; b) Carta de respuesta de fecha 22/03/2017, emitida por María Inés Manríquez, de Servicio al Cliente de Hites; c) Impresión de correo electrónico de fecha 10/04/2017, emitido por Giannina Acevedo Villalobos; d) Impresión de detalle de llamadas por equipo, emitido por WOM; e) Cuatro fotografías impresas de fojas 43; f) Impresión de boleta electrónica N° 26471907, de fecha 18/02/2017, emitida por Comercializadora S.A. (Hites); g) Impresión de correo electrónico de fecha 18/02/2017 con detalle de la compra, emitido por Hites; h) Certificado de recepción conforme N° 0949718, suscrito por Juan Acevedo Villalobos; i) Boleta electrónica N° 12902956 de fecha 16-05-2017, emitida por WOM; j) Impresión de detalle de Ilamadas por equipo correspondiente a doña GIANNINA ACEVEDO VILLALOBOS, emitido por WOM;

k) Guía de despacho electrónica N° 1776513, emitido por Comercializadora S.A.; documentos no objetados por la parte contraria.

SEXTO.- Que la parte denunciante y demandante rindió la testimonial consistente en la declaración de doña LORENZA CARVAJAL CUELLO, C.I. Nº 12.218.579-6, y de don MICHAEL GODOY VARAS, C.I. Nº 17.194.781-2. En efecto doña LORENZA CARVAJAL CUELLO declaró que el día 18 de febrero compró unas camas, lo recuerda y está segura porque la acompañó, le llegó una cama, lo que le consta porque le preguntó y ella le dijo que le había llegado una cama. Respecto del punto dos, declaró que un día la fue a visitar en marzo, pudo ver que había un colchón en el suelo, había una sola cama donde dormía una niñita, después fue en mayo y todavía estaba igual, y por eso estima que sufrió perjuicios. Agregó que la niñita dormía en el suelo, y le contó que se levantaba con dolor en la espalda, pero no puede estimar una cifra. Contrainterrogada indicó que las niñitas si asistían regularmente al colegio, y que la señora Giannina no ha asistido a algún profesional, porque estaba preocupada por este asunto.

A su turno don MICHAEL GODOY VARAS declaró al punto número uno, que se enteró porque fue a la casa de ella, se enteró que no tenía la cama para la niña, no le había llegado la cama, se la compraron en Hites, y él fue como en febrero o marzo, allí se enteró, por un mes la cama no llegó y esto porque siempre comparten, y le preguntaba por la cama, no sabe el valor. Al punto dos, señaló que cree que esto le causó a la demandante, porque la niñita no tenía donde dormir, como aparece en las fotografías que se le exhiben. Agregó que lo pudo comprobar cómo un mes, eso le consta, después de eso no sabe si les produjo algún otro perjuicio, y no tiene idea de algún valor. Indicó que veía que iban a la escuela, no sabe si las niñitas sufrieron algún otro problema, ni si la denunciante tuvo que ir a algún profesional. Contrainterrogado respecto a si a pesar del inconveniente la denunciante vivía con normalidad, respondió que sí.

**SÉPTIMO.-** Que la parte denunciada y demandada rindió la documental consistente en: a) Comprobante de depósito por la suma de \$177.970.- de fecha 08/05/2017; b) Carta de respuesta de fecha 22/03/2017, emitida por María Inés Manríquez, de Servicio al Cliente de Hites; documentos no objetados por la contraria.

OCTAVO.- Que de la apreciación que hace el Tribunal de los antecedentes de autos, especialmente de la boleta electrónica N° 26471907 de fojas 44, de la Impresión de correo electrónico de fecha 18/02/2017 con detalle de la compra de fojas 45, de la Guía de despacho electrónica N° 1776513 de fojas 54, de la Carta de respuesta de fecha 22/03/2017 de fojas 10, y de lo declarado por la testigo doña LORENZA CARVAJAL CUELLO, se desprende que efectivamente la denunciante doña GIANNINA ACEVEDO VILLALOBOS adquirió con fecha 18/02/2017 dos box ibéricos marca Celta, modelo Aloe Vera de 1.5 plazas por la suma de \$319.980.- en total, más el costo del despacho por la suma de \$17.980.-, y que efectivamente fue entregado solo una de las camas como indica la propia denunciada a fojas 10 y 38 de autos. Asimismo de lo señalado por ambas partes, consta que con fecha 08/05/2017 la denunciada efectúo la devolución de la cantidad pagada por la cama box ibérico marca celta, cuyo despacho no se había efectuado en casi tres meses. Que el solo hecho no haber entregado el producto adquirido dentro de un tiempo razonable, obligando a la denunciante a llamar en retiradas ocasiones como consta a fojas 12 a 20 y 49 a 53, transcurriendo más de dos meses para que la denunciada solucione el problema, constituye por sí mismo una conducta negligente, pues, no resulta imputable al consumidor los problemas administrativos o fácticos del proveedor en contar con los productos que ofrece y a cuya entrega se obliga, conducta que no es propia de una persona diligente (del latín diligens), esto de alguien cuidadoso, exacto, pronto, y ligero en el obrar, por lo que el actuar de la parte denunciada será calificado de negligente de acuerdo al artículo 23 de la Ley N° 19.496, hecho por el cual el proveedor denunciado será sancionado como se indicará en lo resolutivo. En relación al quantum de la multa se tendrá en especial consideración que las partes arribaron a un avenimiento, por lo que se aplicará el mínimo de la multa establecida en la Ley N° 19.496.

## III. EN LO CIVIL.-

**NOVENO.-** Que existiendo un avenimiento aprobado por el tribunal y que goza del efecto de cosa juzgada, no corresponde emitir pronunciamiento respecto de la cuestión civil.

Y apreciando los antecedentes de autos de acuerdo con los principios de sana crítica, y lo previsto en los artículos 3 letra e), 12, 23 y 24 de la Ley  $N^{\circ}$  19.496; y artículos 1, 9, 10, 11, 14, 16 y 17 de la Ley  $N^{\circ}$  18.287,

## SE DECLARA:

- I. EN CUANTO A LAS TACHAS: SE RECHAZA la tacha interpuesta a fojas
  60, por las razones indicadas en los considerandos primero a tercero.
- II. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL: SE CONDENA a la denunciada COMERCIALIZADORA S.A., representada para estos efectos por doña PAULINA REYES PEREZ, ya individualizados en éste fallo, al pago de una multa única ascendente a UNA Unidad Tributaria Mensual del mes en que se efectúe el pago, por infringir el artículo 23 de la Ley N° 19.496. Si no pagare dentro del plazo de cinco días, sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio, CINCO NOCHES DE RECLUSIÓN que se contarán desde que el infractor ingrese al Establecimiento Penal correspondiente.
- II. EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL: Estese al avenimiento aprobado a fojas 78. Cada parte pagará sus costas de conformidad al avenimiento señalado.

ANOTESE.

**NOTIFIQUESE**, por carta certificada **ARCHIVESE**, en su oportunidad.

## ROL N° 2941 / 2017.-

Sentencia dictada por don Alamiro Andrés Alfaro Zepeda, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Losal de Copiapó. Autoriza doña Elizabeth Loyola Collao, Secretaria Subrogante.