

La Serena, quince de julio de dos mil catorce.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que de fs. 1 a fs. 3 **LORENA ARAYA TRONCOSO**, ingeniero comercial, Directora Regional de Servicio Nacional del Consumidor, Región de Coquimbo, ambos domiciliados en calle Matta 461 oficina 302 , La Serena, deduce denuncia por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra del proveedor **CENCOSUD RETAIL S.A. (Paris)** representada por don **CLAUDIO DIAZ**, se ignora profesión u oficio en virtud de lo preceptuado en el artículo 50 letra C inciso tercero y artículo 50 letra D de la Ley 19.496, ambos domiciliados en Alberto Solari 1400 , La Serena, por haber infringido los artículos 3, 12 y 23 de la Ley antes citada.

2.- Que a fs. 6, el tribunal dio lugar a tramitación de la denuncia antes sindicada y citó a las partes a comparendo de contestación y prueba.

3.- Que de fs.8, rola acta de notificación personal de la denuncia y resolución de fs. 6.

4.- Que a fs.9 rola escrito presentado por don **HERNAN BONILLA VIRGILIO**, abogado, en representación de la parte denunciada, en el que se formula indagatoria.

5.- Que a fs.21 y 22, rolan las actas de las audiencias que constituyeron el comparendo de estilo.

6.- Que en este comparendo, la denunciante ratificó sus acciones; la parte denunciada infraccional contestó a través de minuta escrita y se recibió la causa a prueba.

7.- Que la denunciante acompañó en parte de prueba los siguientes documentos: copia de formulario Único de Atención a Público N° 7415886; carta respuesta del proveedor a mediación N° 7415886 de fecha 11.02.2014.

8.- Que la parte denunciada rindió en parte prueba: guía de despacho de entrega del mueble “bar antillanca” en el domicilio Avenida Las Palmas de la comuna de Ovalle y recibido conforme por la madre de la señora Cortes el día 4 de marzo de 2014; y con lo relacionado y;

31
7

34
F
7
de

PRIMERO: Que de fs. 1 a fs. 3 **LORENA ARAYA TRONCOSO**, ingeniero comercial, Directora Regional de Servicio Nacional del Consumidor, Región de Coquimbo, deduce denuncia por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra del proveedor **CENCOSUD RETAIL S.A. (Paris)** representada por don **CLAUDIO DIAZ**, se ignora profesión u oficio, en virtud de lo preceptuado en el artículo 50 letra C inciso tercero y artículo 50 letra D de la Ley 19.496, ambos domiciliados en Alberto Solari 1400 , La Serena, por haber infringido los artículos 3, 12 y 23 de la Ley antes citada, por los fundamentos de hecho y de derecho que expone latamente y que en resumen señalan: que el Servicio Nacional del Consumidor ha tomado conocimiento a partir de la presentación del reclamo N° 7415886, efectuado por la consumidora doña Brenda Cortes Alfaro ante ese servicio que con fecha 03 de febrero de 2014, el proveedor denunciando, con fecha 15 de enero de 2014, y en forma posterior a esta fecha, ha infringido normas que establecen el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo, normas sobre las obligaciones de los proveedores y normas sobre responsabilidad por incumplimiento, todas ellas contenidas en la ley 19.496. En la especie el proveedor, en primer término, ha vulnerado el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes o servicio; en segundo término, no ha respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, y en tercer término, el proveedor, actuando con negligencia, ha causado menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la seguridad del respectivo servicio. En efecto en la descripción del reclamo N° 7415886 efectuado por la consumidora **BRENDA CORTES ALFARO**, señala que con fecha 15.01.2014 llama al Call Center para realizar compra de un mueble bar antillanca, el cual costaba \$ 249.990.- más despacho, según la información entregada al momento de la compra y que el despacho sería en un plazo de 4 días hábiles, entregados en el domicilio de su madre, en Ovalle, puesto que era un regalo de cumpleaños; que pasaron los días, y no

77
77

coordine a la brevedad el despacho del producto, el proveedor queda en llamarla, lo que no ocurre, por lo que se llama para consultar por su producto, le informan que en el sistema registra que se anuló la compra, sin previo aviso, orden de compra N° 81283502. Solicita que la denunciada sea condenada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496.

SEGUNDO: Que a fs. 25 don HERNAN BONILLA VIRGILIO contestó la denuncia infraccional interpuesta en los autos por el Servicio Nacional del Consumidor y, respecto de dichas imputaciones, en primer término señaló que su representada no puede sino rechazar categóricamente la primera de ellas, ya que bajo ningún respecto su representada ha procedido a anular unilateralmente la compra realizada por la señora Brenda Cortes Alfaro. En Efecto, si bien es cierto que su representada habría tenido una demora de unos pocos días en el despacho del denominado “bar Antillanca” fue la propia señora Cortes quien solicitó la anulación de la compra del producto, debido a que éste no habría sido entregado en la fecha indicada en la compra realizada en el portal de la página Web de su representada; debido a dicha situación, su representada tomó nuevamente contacto con la señora Cortes, y se comprometió a coordinar una nueva fecha de entrega para el día 04 de marzo del año 2014, ofrecimiento mediante el cual la señora Cortes accedió inmediatamente y dicho despacho ocurrió satisfactoriamente el día 4 de marzo del año 2014, como consta con la copia de la guía de despacho que se acompaña en esta presentación, por consiguiente su representada si bien conoce que se tardó sólo unos pocos días en realizar la entrega efectiva del inmueble comprado, no entiende bajo qué fundamentos el Servicio Nacional del Consumidor presenta la acción de autos, ya que al día de su interposición, el 26 de marzo del año 2014, la situación de autos se encontraba resuelta entre ambas partes. Asimismo, el denunciante infraccional sólo se limita a copiar la denuncia efectuada por la señora Cortes en el Portal del Sernac y citar los supuestos artículos infringidos, pero de ninguna forma, ni circunstancia articula y da cuenta que a la

34
Fruit
7
Cui

TERCERO: Que la parte denunciante para acreditar sus dichos rindió prueba instrumental, consistente en:

- 1.- copia de formulario Único de Atención a Público N° 7415886;
- 2.- carta respuesta del proveedor a mediación N° 7415886 de fecha 11.02.2014.

No rindió prueba de testigos.

CUARTO: Que la parte denunciada rindió en parte de prueba:

- 1.- Guía de despacho de entrega del mueble "bar antillanca" en el domicilio Avenida Las Palmas de la comuna de Ovalle y recibido conforme por la madre de la señora Cortes el día 4 de marzo de 2014.

QUINTO: Que del análisis de todos estos antecedentes probatorios, el que se ha efectuado conforme las reglas de la sana crítica, como lo dispone el artículo 14 de la ley 18.287, apreciando los antecedentes de autos, en especial documentación de fs. 23, cual es una copia de guía de despacho N° 42816217, de fecha 25 de febrero de 2014, no objetada, que consta la entrega del mueble y, tal cual lo reconoce la denunciada en su escrito de contestación el despacho del producto se produjo con fecha 4 de marzo de 2014 y además reconoce expresamente que hubo una demora de días en la entrega del mueble comprado. Que por otra parte corresponde, conforme el artículo 1.698 del Código Civil, que el actor pruebe su afirmaciones, es decir, que al momento de la compra del mueble en cuestión se pactó que la entrega se haría en un plazo hábil de 4 días en el domicilio de su madre en Ovalle y que tal mueble se habría comprado en esa fecha con el fin de celebrar un cumpleaños, cuestión que no quedó acreditado en estos autos. Que la denunciada para eximirse de responsabilidad alegó que había acordado una nueva fecha de entrega con la consumidora cuestión que cumplió y que dicho despacho ocurrió efectivamente con fecha 4 de marzo de 2014. Que Así las cosas, la actora de marras no probó sus dichos y con la escasa prueba rendida en estos autos, esta sentenciadora no ha adquirido la convicción plena en orden a imputar responsabilidad a la denunciada en estos hechos, máxime si a la

35
Fu
7
calle

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1, 7 a 14, 17, 22 y 23 de la Ley 18.287, artículos 1,2, 3 letra e), 12, 23, 24, 50, 50 A, 50 B de la Ley 19.496, artículos 1698, 2314 y 2320 del Código Civil y artículo 55 de la ley 15.231,

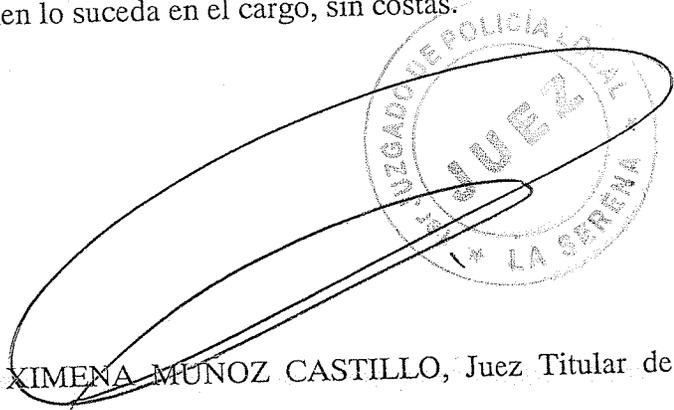
SE DECLARA:

EN LO INFRACCIONAL:

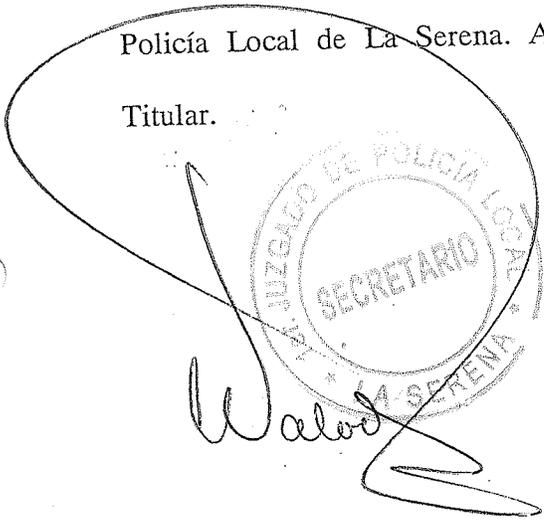
I. Que se rechaza la denuncia infraccional interpuesta por SERNAC y en consecuencia se absuelve a **CENCOSUD RETAIL S.A. (Paris)**, representada por don **CLAUDIO DIAZ**, o por quien lo suceda en el cargo, sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

Rol Nº 3197-14.



Dictada por doña **MARCELA XIMENA MUNOZ CASTILLO**, Juez Titular de Policía Local de La Serena. Autoriza doña **NATACHA VEGA CORTES**, Secretaria. Titular.



Setenta y seis//76

Servicio Nacional del Consumidor
Cencosud Retail Ltda.

Infracción Ley del Consumidor
Rol N° 134-2014.- (3197-2014 del Primer Juzgado de Policía Local de La Serena)

La Serena, nueve de octubre de dos mil quince.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes y conforme lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley N° 18.287, 186, 223 y 227 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia enalzada de fecha quince de julio de dos mil catorce, escrita de fojas 31 a 35, de estos autos.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 134-2014.-

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de La Serena, integrada por los Ministros señor Fernando Ramírez Infante, señora Marta Maldonado Navarro y el abogado integrante señor Marcos López Julio.

Jorge Colvin Trucco
Secretario

La Serena, nueve de octubre de dos mil quince, notifiqué por el estado diario la resolución que antecede.