

San Miguel, siete de agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representada por su Director Regional Metropolitano don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, por presentación que hiciera ante este Tribunal, con fecha 26 de octubre de 2016 y que rola a fs. 15 y siguientes, denunció a la empresa COMERCIAL ECCA S.A. y/o TIENDAS RIPLEY, Rol Único Tributario N° 83.382.700-6, representada por don Alejandro Fridman Pirozansky, ambos domiciliados para estos efectos en calle Huérfanos 1052, 4º Piso, por infracción a los artículos 12, 23 y 28, inciso primero letra c), todos de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

SEGUNDO: Que dicha denuncia se basa en el reclamo que ante ese Servicio hizo doña ROXANA ALIDA MURGAN LEON, profesora básica, cédula nacional de identidad N° 8.759.182-4, domiciliada en calle San Nicolás 1540, comuna de San Miguel, ratificada luego ante este Tribunal por escrito de fs. 35, refiriendo que ésta realizó la compra vía Internet, en el sitio web(www.ripley.cl) de un sofá seccional izquierdo cuyo precio aparecía fijado en la suma de \$ 2.999.990.- con un descuento de \$ 2.000.000, más \$ 7.990.- por despacho a domicilio, por lo que su precio final ascendió a \$ 1.007.980.-

Señala la denuncia, que la entrega del producto se realizó de acuerdo a lo convenido, pero que sin embargo, al realizar la compradora una revisión del mismo con mayor detención, pudo advertir que no correspondía a las especificaciones publicadas en la página web de la demandada, específicamente, las costuras traseras y laterales, eran de material plástico.



17

Agrega la denuncia que después que la Sra. Murgan León reclamara vía correo electrónico en dos oportunidades distintas por dicha situación, las respuestas fueron insuficientes, lo que la obligó a recurrir ante ese Servicio para mediar en el asunto, lo que no prosperó, pues la denunciada en un claro afán por eludir su responsabilidad, se limitó a responder que según lo informado por el proveedor del producto, este correspondía a las especificaciones descritas en la ficha técnica y que no presentaban fallas de fabricación.

A la antedicha denuncia, fueron acompañados entre otros documentos, copia simple del formulario de reclamo realizado por la señora Murgan ante el SERNAC y la respuesta de este servicio al interesado, copia simple de la boleta electrónica que da cuenta de la compra realizada por la afectada en el establecimiento de la denunciada y copia simple de la publicación del producto en la página web de la tienda.

TERCERO: Que por escrito de fs. 35 y siguientes, doña Roxana Alida Murgan León, ya individualizada, promovió demanda civil de indemnización de perjuicios solicitando el pago de \$ 2.007.980.- desglosado en \$ 1.007.980, por daño directo y \$ 1.000.000.- por daño moral;

CUARTO: Que la denunciada se hizo parte en el juicio por escrito corriente a fs. 51, designando apoderado.

QUINTO: Que a fs. 69 se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de las partes, audiencia en que el apoderado de la denunciada y demandada contestó las acciones deducidas en su contra, por escrito, el que se ordenó agregar a los autos a fs. 56 y siguientes.



En sus descargos, señala la denunciada en su contestación no haber infringido la Ley 19.496, en el caso de autos, pues, el producto adquirido por la consumidora corresponde al ofertado en la página web de la tienda, cuyas características y demás especificaciones son determinadas por el proveedor. Además que fue recibido conforme por ella (la demandante) sin que formulara observación alguna.

Seguidamente y en cuanto al fondo de la acción indemnizatoria intentada por la señora Murgan, solicita también su rechazo, pues, a su juicio, no ha existido culpa en el accionar de su representada, tampoco se configura la relación de causalidad entre las infracciones que a ella se le atribuyen y los daños reclamados ;

SEXTO: Que también en dicha audiencia las partes rindieron, cada una, la prueba documental que quedó agregada a los autos, la que ninguna de ellas objetó;

SÉPTIMO: Que no habiendo diligencias pendientes se han traído los autos para dictar sentencia;

OCTAVO: Que en el contexto de los antecedentes allegados a los autos y teniendo en cuenta los hechos que en los mismos se han constatado, resulta necesario determinar si el proceder de la denunciada se enmarca dentro de las infracciones que se le imputan, esto es, y al tenor de lo previsto en los artículos 12,23 y 28 inciso primero letra c) de la Ley 19.496, si no respetó los términos, condiciones y demás modalidades del contrato, si en la venta del producto actuó con negligencia causando el menoscabo reclamado por la afectada por la deficiencia del producto en cuanto a su calidad y si, por último, el mensaje publicitado por ella en su página web. para ofrecer el producto adquirido por la consumidora, la indujo a error o engaño;



NOVENO: Que en ese orden de ideas, debe advertirse que los contratos celebrados por medios electrónicos producen todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez;

DÉCIMO: Que, de otra parte, en un sitio "punto com.", la relación entre las partes será la de proveedores y consumidores on line, razón por la cual las normas de la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores son plenamente aplicables a esta modalidad de celebrar acuerdos porque se dan sus supuestos: se trata de una relación de consumo en que el consumidor es el destinatario final de los bienes o servicios y el proveedor de tales bienes y servicios lo hace por un precio o tarifa, siendo, además, una relación jurídica comercial para una parte y civil para la otra.

UNDECIMO: Que entonces, en razón de lo anotado en la fundamentación que antecede y habida consideración de los antecedentes que en estos autos constan y de los hechos que motivaron la imputación de haber caído en las infracciones previstas en las normas de la Ley 19.496, aludidas en la motivación sexta de esta sentencia, debe también concluirse en que si se cometieron por parte de la denunciada, pues, injustificadamente y unilateralmente no cumplió con su obligación de respetar los términos, condiciones y demás modalidades convenidas con la consumidora, haciendo entrega de un sofá de características que no satisfacía ni sus necesidades ni sus exigencias tenidas en cuenta para su adquisición.

En este sentido, este sentenciador cree que la denunciada no puede ampararse en el hecho que las especificaciones son determinadas por el proveedor del producto y, aún, si así fuese, lo cierto es que lo ofertado en la página web de la tienda es un Sofá cuyo precio original es casi de



\$ 3.000.000 y fabricado en tapiz de cuero, según así lo dan cuenta los documentos acompañados a fs. 62, 62 vta. y 63.

Esta explicación, cree el Tribunal, no es aceptable ni exime a la denunciada de su responsabilidad, pues considerando su bien ganado prestigio como una de las grandes empresas del retail, su obligación es adoptar todas las medidas administrativas y para asegurar que los productos que ofrece a la venta por vía electrónica se entreguen al destinatario según lo ofrecido

La denunciada no puede desconocer que de ella se espera que actúe con la máxima diligencia en su transacciones comerciales con los consumidores, más aún, si es ella misma la que invita a celebrarlas utilizando una gran despliegue publicitario para dichos efectos y por ende no puede pretender que se acepte como excusa válida "en el caso de existir algún error u omisión respecto a las especificaciones técnicas específicas de un producto, obedece a que ellas son dadas por el proveedor"

DUODÉCIMO: Que así entonces, este Sentenciador ha concluido que al no hacer entrega a la denunciante del producto que esperaba adquirir, contraprestación a la que estaba obligada en razón de haber percibido el precio que ella misma determinó, infringió lo previsto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496 que dispone que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

En el marco de una legislación que promueve la protección al consumidor dicha norma tiene ciertamente plena aplicación en los hechos investigados en autos, pues por ella se tiende a proteger a quienes creyendo en el correcto proceder de proveedor, son convencidos por las ofertas de éste para adquirir el producto ofrecido.



A este sentenciador le parece que en los hechos que nos ocupan, la denunciante, de buena fe, compró el sofá ofrecido por la denunciada, porque creyó en las condiciones en que ésta lo ofrecía lo que no ocurrió en definitiva por razones que no sirven de excusa.

Procede aquí también invocar lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Nº 19.496, que estableciendo los derechos y deberes básicos de los consumidores, dispone en su letra b) que éstos tienen derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones de contratación.

Hubo entonces de parte de la denunciada, en opinión de este Sentenciador, un atropello a esos derechos de la denunciante como consumidora, pues, en la práctica la información que se le entregó no fue veraz y oportuna, ya que no fue advertida - en autos no consta lo contrario -, esto es, que el sofá adquirido no estaba enteramente fabricado en cuero.

Este atropello a los derechos de la consumidora, se tradujo, a su turno, en la aludida contravención a lo previsto en el artículo 23 del Cuerpo Legal tantas veces citado.

DECIMO TERCERO: Que en lo que respecta a la acción civil intentada a fs. 17, por doña Mónica Margarita Guzmán Valdés, el Tribunal estima procedente dejar constancia de las siguientes reflexiones que le amerita dicha demanda:

a) La demandante ha solicitado que a raíz de la negligente atención que ella experimentó, la demandada sea condenada a pagarle las siguientes indemnizaciones: Daño directo: se representó por el daño emergente derivado del valor de compra del producto y el despacho a domicilio del mismo que asciende a \$ 1.007.890.- Daño moral que le ocasionó el mal accionar de la demandada, el que estima en \$ 1.000.000.-

b) Que en esta parte, es necesario tener presente que el artículo 2314 del Código Civil dispone que el que ha cometido un delito o cuasidelito que ha



074

inferido daño a otro es obligado a la indemnización, en tanto que el artículo 1698 del mismo Código prescribe que incumbe probar las obligaciones o su extinción, al que alega aquéllas o esta.

c) Que dicho principio de general aplicación encuentra su especialidad en la Ley N^o 19.496 cuando su artículo 50 dispone, en lo que interesa, que el incumplimiento de las normas contenidas en esta ley, darán lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción y, consecuentemente, a obtener la debida indemnización o la reparación que corresponda.

d) Entonces y de acuerdo a lo recién señalado, la actora tenía el derecho a demandar la indemnización de los perjuicios sufridos a raíz del servicio de mala calidad que se le prestó, pero debía acreditar tanto la existencia como el monto de tales perjuicios;

DECIMO CUARTO: Que respecto del daño directo, preciso es observar que de los antecedentes que sobre la materia constan en autos, se desprende que el perjuicio efectivo experimentado por el demandante, asciende a la cantidad de \$ 1007.890.- la que se ordenará pagar por la demandada, según se dirá más adelante,

DECIMO QUINTO: Que acerca del daño moral cuya compensación reclama la actora estimándolo en \$1.000.000.-, debe puntualizarse lo siguiente:

a) La actora justifica el reclamo de la compensación antes referida, en las molestias sufridas en la secuela de todo el problema originado por el mal accionar de la demandada.

b) Que el daño moral o extrapatrimonial que se causa con motivo de la ejecución de un hecho ilícito o el incumplimiento de un contrato, siempre que se afecte a la persona o se vulnere un bien o derecho de la personalidad, para que el mismo se tenga por configurado, debe tratarse de un perjuicio



trascendente que le ocasione a la víctima un importante dolor o menoscabo de cualquier otra índole.-

c) que este sentenciador es de opinión, que, en el caso sub-lite, la actora no rindió prueba alguna dirigida a probar los supuestos fácticos que justifiquen dicho reclamo, razón por la cual el tribunal no hará lugar a dicha compensación y.,

TENIENDO PRESENTE

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 12, 13, 23, 24, 28 inciso primero letra c) y 50 letra A de la Ley N° 19.496 y 14 y 17 de la Ley 18.287,

RESUELVO:

- 1.- Que se acoge la denuncia de fs. 15 y siguientes, realizada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en cuanto se condena a la sociedad COMERCIAL ECCSA S.A. o TIENDAS RIPLEY, representada por don Alejandro Fridman Pirozansky, al pago de una multa de 25 U.T.M. (Veinticinco unidades tributarias mensuales), por haber cometido las contravenciones aludidas en la fundamentación 9º de este fallo.
- 2.- Que se hace lugar a la demanda de indemnización de perjuicios promovida a fs. 35 y siguientes, por doña Roxana Alida Murgan León, en cuanto se condena a COMERCIAL ECCSA S.A. o TIENDAS RIPLEY, a pagarle a título de indemnización de perjuicios la suma de \$ 1.007.980.- (un millón siete mil novecientos ochenta pesos).
- 3.- Que la denunciante deberá hacer devolución del sofá a la denunciada dentro de tercero día de haber recibido el pago de la indemnización ordenada en el numeral segundo anterior.
- 4.- La multa deberá ser pagada dentro de quinto día.
- 5.- Que la demandada deberá pagar las costas de la causa.



Notifíquese por cédula y remítase carta avisando del fallo.

Comuníquese y remítase copia de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez que se encuentre ejecutoriada.

Rol Nº 6.625-1-2016

DICTADA POR DON JAVIER LEMA COLECCHIO JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DOÑA CARMEN GLORIA GONZALEZ PAVEZ, SECRETARIA TITULAR.



Faint, illegible text at the bottom of the page, possibly bleed-through from the reverse side.

Santiago, treinta y uno de enero de dos mil dieciocho.

Vistos:

Que el artículo tercero transitorio de la ley N° 20.886 establece que las modificaciones que se introducen al Código de Procedimiento Civil no se aplicarán

a las causas tramitadas en tribunales distintos a los comprendidos en los incisos 2° y 3° del artículo 5° del Código Orgánico de Tribunales, entre los cuales se encuentran los Juzgados de Policía Local, lo que determina la supervivencia de las normas sobre deserción de los recursos en aquellos casos.

Y de conformidad a lo expuesto, el mérito del certificado de la Sra. Secretaria subrogante y lo dispuesto en los artículos 200 y 201 del Código de Procedimiento Civil, **se declara desierto** el recurso de apelación deducido a fojas 100, en contra de la sentencia de fecha siete de agosto de dos mil diecisiete, escrita a fojas 88 y siguientes, y que fuera concedido a fojas 105.

Regístrese y devuélvase
N°Civil-Ant-1974-2017.

MARIA TERESA DE JESUS LETELIER
RAMIREZ
Ministro
Fecha: 31/01/2018 10:06:06

ADRIANA VICTORIA MAGDALENA
SOTTOVIA GIMENEZ
Ministro
Fecha: 31/01/2018 10:06:06

MARIA EUGENIA ESTER MONTT
RETAMALES
Abogado
Fecha: 31/01/2018 10:06:07



SAN MIGUEL, lunes 26 de marzo de 2018

Notifico a Ud., que en el proceso Rol N° 6625-1-2016, se ha dictado con fecha 20/03/2018 la siguiente resolución:

CÚMPLASE.-



CARMEN GLORIA GONZÁLEZ PAVEZ

SECRETARIA

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIAL LOCAL
LLANO SUBERCASEAUX N° 3791 2° PISO
SAN MIGUEL



001402

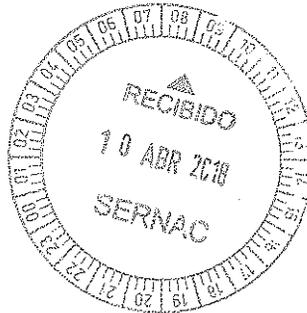
ROL N° 6625-1-2016

CERTIFICADA N° _____ /

FRANQUEO CONVENIDO

***ENTREGUESE A CUALQUIER PERSONA ADULTA*
LEY 19.841**

**SEÑOR:
JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ. (SERNAC)
TEATINOS N° 333 PISO 2°.
SANTIAGO.**



MB



ÉL, miércoles 25 de abril de 2018

a Ud., que en el proceso Rol N° 6625-1-2016, se ha dictado con fecha 24/04/2018
ente resolución:

OVEYENDO PRESENTACIÓN DE FS. 128:

Téngase presente cuenta de pago.

Deposítase vale vista N° 716403-3, del Banco de Chile, de fecha 13 de abril de 2018, por la suma de \$ 1.182.525, en Tesorería Municipal de San Miguel.

Custódiese vale vista N° 716402-5, del Banco de Chile, de fecha 13 de abril de 2018, por la suma de \$ 1.007.980, a nombre de doña ROXANA ALIDA MURGAN LEÓN en Secretaría del Tribunal y póngase en conocimiento de la parte demandante, dicha consignación de dinero efectuada en este Juzgado.



[Handwritten signature]
CARMEN GLORIA GONZÁLEZ PAVEZ
SECRETARIA ABOGADA

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIAL LOCAL
LLANO SUBERCASEAUX N° 3791 2° PISO
SAN MIGUEL

001863

ROL N° 6625-1-2016

CERTIFICADA N° _____ /



FRANQUEO CONVENIDO

"ENTREGUESE A CUALQUIER PERSONA ADULTA"
LEY 19.841

SEÑOR:
JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ. (SERNAC)
TEATINOS N° 333, PISO 2°.
SANTIAGO.



63