

72

**Rol N° 8876-2012 P.-**

MACUL, a diez de Diciembre de dos mil quince.-

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

A fs. 1 y siguientes, denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deducida por JESSICA IVONNE UGARTE CID en contra de CENCOSUD RETAIL S.A. representada legalmente por RICARDO GONZALEZ NOVOA; a fs. 8, fotocopia simple de Boleta Electrónica N° 442922900 de fecha 28.04.2015 emitida por CENCOSUD RETAIL S.A. a nombre de JESSICA UGARTE CID correspondiente a 1 set BS ergo 2P BD Bilbao PA, por la suma de \$ 349.990.-, un camarote ergo choc colch tex por la suma de \$ 329.990.-, un refrigerador mademsa nordik-415 comb por la suma de \$ 239.990.-, y despacho a domicilio colchones por la suma de \$ 29.970.-; a fs. 9, fotocopia simple de Boleta Electrónica N° 442926864 de fecha 18.05.2015 emitidas por CENCOSUD RETAIL S.A. a nombre de JESSICA UGARTE CID correspondiente a 1 set BS ergo 2P BD Bilbao PA, por la suma de \$ 349.990.-; a fs. 10 y 11, fotocopia simple de Detalle de Orden de Compra N° 83748267 emitida por PARIS CENCOSUD a nombre de Jessica Ugarte Cid; a fs. 12 y siguientes, fotocopia simple de diversos correos electrónicos entre las partes del proceso; a fs. 45 y 46, cartas enviadas por María Cisterna Palma y Blanca Aguayo Guerrero a doña Jessica Ugarte respecto a la imposibilidad de arrendar el departamento de Horcón de propiedad de la denunciante, de fecha 07.05.2015 y 18.05.2015, respectivamente; a fs. 48, 48 vta. y 70 y siguientes, declaración indagatoria de doña JESSICA IVONNE UGARTE CID, C.I. N° 9.968.597-2 nacional, chilena, edad 50 años, casada, educadora de párvulos, domiciliada en Carlos Cariola N° 3590, Macul; y de la testigo BLANCA PRISCILLA AGUAYO GUERRERO, C.I. N° 15.962.727-6, nacional, chilena, soltera, edad 30 años, educadora diferencial, domiciliada en Paje. Tucán N° 935, Villa La Rotonda, La Florida; escrito de fs. 50 y 51; a fs. 53 y siguientes, copia de documento Designación de Patrocinante y Apoderado Cencosud Retail S.A. a Jorge Andrés Bell Mardones reducido a Escritura Pública Repertorio N° 13.284 en la cual figura don Christian Acuña Fernández como representante de Cencosud Retail S.A.; a fs. 70 y 70 vta., acta de comparendo de contestación y prueba; demás antecedentes y;



**CONSIDERANDO:**

**EN LO INFRACCIONAL:**

1.- Que a fs. 1 y siguientes, rola denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deducida por JESSICA IVONNE UGARTE CID en contra de CENCOSUD RETAIL S.A. representada legalmente por RICARDO GONZALEZ NOVOA, que puso en conocimiento del Tribunal infracción al artículo 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en razón del incumplimiento en el compromiso de Cencosud Retail S.A. de enviar el box spring de dos plazas en la fecha acordada al inmueble de la Sra. Ugarte de la comuna de Puchuncaví, despachándolo en otra fecha distinta a la señalada originalmente.

2.- Que a fs. 48 y 48 vta. rola declaración indagatoria de JESSICA IVONNE UGARTE CID quien exhortada a decir la verdad expone que, el día 28 de Abril del año 2015 realizó una compra telefónica desde su domicilio laboral en la comuna de Macul a la tienda Paris consistente en un refrigerador por la suma de \$ 239.990.- un camarote por la suma de \$ 329.990.- y un box spring por la suma de \$ 349.990.-, más el costo del despacho por \$ 29.970.- (cancelados con su tarjeta Cencosud) cuyos productos debían ser enviados a su departamento de la quinta región ubicado en la Ruta 152 100 h-42, comuna de Puchuncaví, estableciéndose como fecha de despacho el día 06 de Mayo de 2015. Es del caso que llegado el día 06 de Mayo, el personal del edificio le informó que sólo habían recepcionado el refrigerador y el camarote, no así el box spring, razón por la cual comenzó a comunicarse telefónicamente con la tienda Paris a fin de hacer el reclamo respectivo, señalándole que dentro de las doce horas se comunicarían con ella a fin de darle una solución, lo cual no ocurrió. Posteriormente recibió un llamado de Rosen (proveedora del producto) no para darle una solución, sino que para responder una encuesta de satisfacción, momento en el cual le manifestó su molestia por la no llegada del box spring, indicándole ésta que dicha compra no estaba registrada en el sistema. Que el día 08 de Mayo recibió una llamada telefónica de un funcionario de Paris llamado Kevin Miranda quien le señaló que ya estaba en contacto con la tienda Rosen a la espera de una nueva fecha de despacho el cual se lo comunicarían apenas tuviera conocimiento. Que al no recibir noticias a los días posteriores, es que se comunicó telefónicamente con la tienda Rosen para conocer en que situación estaba el despacho del producto, frente a lo cual le indicaron que no había ninguna compra efectuada ni mail de la tienda al respecto, por lo que comenzó a enviar mails a la tienda Paris, quienes el día 15 de Mayo le respondieron que no podían darle una respuesta ya que faltaban antecedentes, lo que no es efectivo. Que tras seguir insistiendo, a los diez

días recibió una llamada de la tienda Paris de una ejecutiva llamada Jessica quien se presentó como la encargada de solucionar su problema señalándole que por una falla en el sistema no se había generado la compra, pero sí el cobro, momento en el cual le solicitó realizar nuevamente la compra con el compromiso de que esta vez el producto llegaría a más tardar el día 20 de Mayo, a lo cual accedió. Que luego de realizar por segunda vez la compra, recibió un mail en la que le señalan como nueva fecha de despacho del producto el día 27 de Mayo y no la comprometida en su oportunidad, por lo cual se comunicó telefónicamente indicándole que no se preocupara ya que el sistema arrojaba las fechas automáticamente, pero que efectivamente en los registros del call center aparece la solicitud del cliente con fecha de despacho para el día 20 de Mayo de 2015. Es del caso que tras esperar que llegara el producto el día 20 de Mayo, éste no llegó, por lo que a los días después se comunicó con ella Kevin Miranda quien le señaló que el producto llegaría el día 27 de Mayo, momento en el cual le manifestó su molestia y una solicitud de compensación correspondiente a todas las molestias, gastos generados, tiempo perdido e ingresos no percibidos por no contar con todos los muebles que necesita dicho departamento para su arriendo; que el Sr. Miranda le dio como solución descontar el costo del despacho y una giftcard de \$ 20.000.- ofrecimiento que no aceptó ya que ello no cubría todo el perjuicio generado, considerando además que cada vez que ellos le daban una fecha de despacho tenía que pagar por día al personal del edificio para la recepción del producto por un valor diario de \$ 20.000, lo cual sumando el día 06, 20 y 27 de Mayo daba un total de \$ 60.000.-, además de no poder concretar los contratos de arriendo del departamento que son desde el día 08 al 15 de Mayo la suma de \$ 400.000, el fin de semana del 16 a 17 de Mayo la suma de \$ 100.000.- y el fin de semana largo del 20 al 24 de Mayo por la suma de \$ 200.000.-, lo que en su totalidad dicha pérdida asciende a \$ 700.000.- Hace presente que finalmente el día 27 de Mayo de 2015, el box spring fue recibido en su departamento de Puchuncaví, sin tener más contacto con Paris a la fecha respecto a la compensación solicitada.

3.- Que a fs. 51 y 52 rola declaración indagatoria por escrito por parte de JORGE ANDRES BELL MARDONES en representación de CENCOSUD RETAIL S.A. quien expuso que, la denunciada siempre ha prestado un servicio de la más alta calidad cumpliendo con altos estándares de calidad, tanto respecto de los productos que comercializa como de los servicios que presta, lo que la ha posicionado dentro del mercado como una de las empresas de mayor prestigio del Retail, actuando siempre en observancia de la normativa aplicable y siendo respetuosa de ella. Con todo, de los hechos relatado por la denunciante no



ocurrieron de la manera que esta indicó en su libelo, hechos que acreditarán en la audiencia de estilo correspondiente; atendido lo anterior, y conforme al mérito de la causa, además de los medios de prueba que se aportarán en la causa, ha de señalarse que deberá ser absuelta la denunciada de toda infracción.

4.- Que a fs. 70 y 70 vta. rola acta de comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de JESSICA UGARTE CID, quien comparece por sí, en rebeldía de la parte denunciada y demandada de CENCOSUD RETAIL S.A.

La parte denunciante y demandante ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional y demanda civil deducida a fs. 1 y siguientes de autos.

Asimismo, se tuvo por contestada demanda civil de autos en rebeldía de la parte denunciada y demandada de CENCODUD RETAIL S.A.

5.- Que la parte denunciante para acreditar su versión en los hechos, presentó a la testigo supuestamente presencial y no tachada de BLANCA PRISCILLA AGUAYO GUERRERO, quien declara conteste con la parte que la presenta, da razón de sus dichos y a juicio de este Sentenciador aparece como verídica e imparcial. En lo substancial, la testigo expuso que, desde el día 20 de Mayo al día 24 de Mayo de 2015 (4 noches 5 días) le iba a arrendar el departamento de propiedad de doña Jessica Ugarte Cid ubicado en la comuna de Puchuncaví, específicamente en Horcón, por la suma de \$ 50.000 diarios. Es del caso que el día 18 de Mayo de 2015, la Sra. Jessica le avisó de que no iba a ser posible arrendarle el departamento por los días señalados, ya que no había llegado la cama de dos plazas que había comprado en "Paris" y que debería haber sido despachado y llegado a esa fecha a la comuna de Puchuncaví, lo cual no ocurrió por responsabilidad de "Paris", por lo que al no haber recibido dicho despacho, el departamento no estaba en condiciones de ser arrendado.

6.- Que para acreditar su versión en los hechos, la parte denunciante acompañó a fs. 8, fotocopia simple de Boleta Electrónica N° 442922900 de fecha 28.04.2015 emitida por CENCOSUD RETAIL S.A. a nombre de JESSICA UGARTE CID correspondiente a 1 set BS ergo 2P BD Bilbao PA, por la suma de \$ 349.990.-, un camarote ergo choc colch tex por la suma de \$ 329.990.-, un refrigerador mademsa nordik-415 comb por la suma de \$ 239.990.-, y despacho a domicilio colchones por la suma de \$ 29.970.-; a fs. 9, fotocopia simple de Boleta Electrónica N° 442926864 de fecha 18.05.2015 emitidas por CENCOSUD RETAIL S.A. a nombre de JESSICA UGARTE CID correspondiente a 1 set BS ergo 2P BD Bilbao PA, por la suma de \$ 349.990.-; a fs. 10 y 11, fotocopia simple de Detalle de Orden de Compra N° 83748267 emitida por PARIS CENCOSUD a nombre de Jessica Ugarte Cid; a fs. 12 y siguientes, fotocopia simple de diversos correos

- 74

electrónicos entre las partes del proceso; y a fs. 45 y 46, cartas enviadas por María Cisterna Palma y Blanca Aguayo Guerrero a doña Jessica Ugarte respecto a la imposibilidad de arrendar el departamento de Horcón de propiedad de la denunciante, de fecha 07.05.2015 y 18.05.2015, respectivamente; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

7.- Que la parte denunciada no acompañó medio de prueba legal alguno para acreditar su versión en los hechos.

8.- Que este Sentenciador, analizando los antecedentes del proceso antes referidos, apreciados en forma legal y en conformidad a las reglas de la Sana Crítica, estima que se encuentra suficientemente acreditado en autos que, el día 28 de Abril de 2015 doña JESSICA UGARTE CID compró en CENCOSUD RETAIL S.A. un box spring de 2 plazas por la suma de \$ 349.990.-, un camarote ergo choc colchón tex por \$ 329.990.-, un refrigerador mademsa nordik-415 por \$ 239.990.-, más el despacho a domicilio con colchones por \$ 29.970.- productos que debían ser enviados al domicilio indicado por la Sra. Ugarte, esto es, en la Ruta 152 100-H42, comuna de Puchuncaví, acordándose como fecha de despacho el día 06 de Mayo de 2015. Sin perjuicio de lo anterior, el día 06 de Mayo de 2015 Cencosud sólo despachó el camarote y refrigerador, no así el box spring de dos plazas. Que tras realizar la Sra. Ugarte los reclamos respectivos en Cencosud y sin que la denunciada hubiese realizado el despacho efectivo del box spring solicitado el día 28 de Abril de 2015, es que con fecha 18 de Mayo de 2015 la Sra. Ugarte volvió a realizar la compra de un box spring de dos plazas por la suma de \$ 349.990.-, acordándose como fecha de despacho el día 27 de Mayo de 2015, fecha en la cual el producto efectivamente fue despachado al inmueble de la denunciante ubicado en la comuna de Puchuncaví.

9.- Que de lo expuesto precedentemente resalta en forma irredarguible que CENCOSUD RETAIL S.A. representada legalmente por CHRISTIAN ACUÑA FERNANDEZ, en su calidad de proveedor de servicios, no cumplió con la obligación del artículo 12 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece 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", y con la obligación del artículo 23 del mismo cuerpo legal, el que dispone que, "comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". Lo anterior, en razón de que al comprar doña



JESSICA UGARTE CID varios productos a Cencosud Retail S.A., entre ellos, un box spring de dos plazas el cual debía ser despachado hasta el inmueble de la denunciante en la comuna de Puchuncaví, lo hizo en razón de que el denunciado aparentemente ofrecía un servicio de calidad de venta de productos y despacho a domicilio acorde a los estándares de exigencia requeridos para ese tipo de rubro; sin embargo, Cencosud Retail S.A. como proveedor de servicios actuó con negligencia e impericia en la calidad del servicio prestado a la Sra. Ugarte en razón de que no cumplió con el compromiso de despachar oportunamente todos los productos, entre ellos, el box spring de dos plazas, en la fecha señalada, esto es 06 de Mayo de 2015; más aún, el denunciado no generó la compra de este último producto, no obstante figurar en la boleta de compra rolante a fs. 8 de autos, producto que finalmente y tras generarse una nueva boleta, fue despachado el día 27 de Mayo de 2015, es decir, aproximadamente veinte días después del despacho original, causándole en definitiva a la Sra. Ugarte un menoscabo o perjuicio en su calidad de consumidora final del servicio.

#### **EN RELACION A LA ACCION CIVIL:**

10.- Que a fs. 1 y siguientes, rola demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deducida por deducida por JESSICA IVONNE UGARTE CID en contra de CENCOSUD RETAIL S.A. representada legalmente por RICARDO GONZALEZ NOVOA, para que sea condenado al pago de la suma de \$ 760.000.- por concepto de daño directo, y de \$ 500.000.- por concepto de daño moral, más costas de la causa.

11.- Que la parte demandante a objeto de acreditar el monto de los daños que pretende se le indemnice, acompañó a fs. 8, fotocopia simple de Boleta Electrónica N° 442922900 de fecha 28.04.2015 emitida por CENCOSUD RETAIL S.A. a nombre de JESSICA UGARTE CID correspondiente a 1 set BS ergo 2P BD Bilbao PA, por la suma de \$ 349.990.-, un camarote ergo choc colch tex por la suma de \$ 329.990.-, un refrigerador mademsa nordik-415 comb por la suma de \$ 239.990.-, y despacho a domicilio colchones por la suma de \$ 29.970.-; a fs. 9, fotocopia simple de Boleta Electrónica N° 442926864 de fecha 18.05.2015 emitidas por CENCOSUD RETAIL S.A. a nombre de JESSICA UGARTE CID correspondiente a 1 set BS ergo 2P BD Bilbao PA, por la suma de \$ 349.990.-; a fs. 10 y 11, fotocopia simple de Detalle de Orden de Compra N° 83748267 emitida por PARIS CENCOSUD a nombre de Jessica Ugarte Cid; a fs. 12 y siguientes, fotocopia simple de diversos correos electrónicos entre las partes del proceso; y a fs. 45 y 46, cartas enviadas por María Cisterna Palma y Blanca Aguayo Guerrero a

75-

doña Jessica Ugarte respecto a la imposibilidad de arrendar el departamento de Horcón de propiedad de la denunciante, de fecha 07.05.2015 y 18.05.2015, respectivamente; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

12.- Que la parte demandada no acompañó medio de prueba legal alguno para acreditar su versión en los hechos.

13.- Que no se hará lugar a la demanda de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes, por concepto de daño emergente deducida por JESSICA IVONNE UGARTE CID en contra de CENCOSUD RETAIL S.A. representada legalmente por CHRISTIAN ACUÑA FERNANDEZ, por no encontrarse acreditado en autos su naturaleza y monto, y no existir en el proceso elementos de juicios suficientes que permitan darlos por establecidos, habida consideración que aún existiendo un retraso en el envío de uno de los productos, todos los productos comprados por la Sra. Ugarte fueron efectivamente despachados por Cencosud Retail S.A. al domicilio de la demandante en la comuna de Puchuncaví.

14.- Que se hará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes, por concepto de daño moral deducida por JESSICA IVONNE UGARTE CID en contra de CENCOSUD RETAIL S.A. representada legalmente por CHRISTIAN ACUÑA FERNANDEZ, fijándolo prudencialmente en la suma de \$ 50.000.- (cincuenta mil pesos), en razón de estimar que la demandante ha sufrido un menoscabo en sus condiciones sociales y morales al privársele de un goce de circunstancias que le proporcionaría alegría o complacencia; a contrario sensu se vio enfrentada a un retraso por parte del vendedor en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones mercantiles.

15.- Que no hay otros antecedentes que ponderar.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo dispuesto en la Ley 15.231, orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 1,3,7, 14 y 17 de la Ley 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y lo dispuesto en la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**SE RESUELVE:**

**EN LO INFRACCIONAL:**

A.- Que se condena a CHRISTIAN ACUÑA FERNANDEZ, representante legal de CENCOSUD RETAIL S.A., al pago de una multa de TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por infringir el artículo 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, ocasionando



daños materiales a terceros. Si no pagare la multa dentro del plazo legal de 05 días, sufrirá por vía de sustitución y apremio 15 días de reclusión nocturna que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente.

**EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:**

B.- Que no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes deducida por JESSICA IVONNE UGARTE CID en contra de CENCOSUD RETAIL S.A. representada legalmente por CHRISTIAN ACUÑA FERNANDEZ, por concepto de daño emergente, por las razones expuestas en el párrafo N° 13 de esta sentencia.

C.- Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes de autos sólo en cuanto se condena a CENCOSUD RETAIL S.A. representada legalmente por CHRISTIAN ACUÑA FERNANDEZ, a pagar a la actora JESSICA UGARTE CID dentro de 5° día de ejecutoriado el presente fallo, la suma de \$ 50.000.- (cincuenta mil pesos), cantidad en que el Tribunal fija prudencialmente el daño moral sufrido por la demandante.

D.- Que este Tribunal no se pronuncia por intereses ni reajustes en razón de no haber sido solicitados por la actora en su libelo de fs. 1 y siguientes.

E.- Que se condena a CENCOSUD RETAIL S.A. representada legalmente por CHRISTIAN ACUÑA FERNANDEZ al pago de las costas de la causa.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVENSE LOS AUTOS EN SU OPORTUNIDAD.-**

Sentencia dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-

**ROL N° 8876-2015 P.-**



95  
morante  
) tes

MACUL, A QUINCE DE MARZO DE DOS MIL DIECISEIS.-

A LO PRINCIPAL: Cómo se pide, certifíquese por el Sr. Secretario del Tribunal si la sentencia definitiva de fs. 72 y siguientes se encuentra firme y ejecutoriada.

AL PRIMER Y SEGUNDO OTROSI: Se resolverá en su oportunidad.

NOTIFIQUESE

Resolución dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-

MACUL, A QUINCE DE MARZO DE DOS MIL DIECISEIS.-

VISTOS: Certifico que la sentencia definitiva de fs. 72 y siguientes se encuentra firme y ejecutoriada.

GASTÓN MONSALVES PONCE  
SECRETARIO TITULAR

MACUL, A QUINCE DE MARZO DE DOS MIL DIECISEIS.-

VISTOS: Atendida la certificación del Sr. Secretario del Tribunal que antecede, resuélvase AL PRIMER Y SEGUNDO OTROSI del escrito de fs. 92 de autos:

AL PRIMER OTROSI: Decretase el cumplimiento incidental del fallo. Notifíquese por cédula.

AL SEGUNDO OTROSI: Practíquese la liquidación del crédito y tasación de costas procesales por el señor Secretario del Tribunal y hecho regúlense las costas personales por el Tribunal.

NOTIFIQUESE

Resolución dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-

ROL N° 8876-2015 P.-

MACUL A DIECISEIS DE MARZO DOS MIL DIECISEIS  
CERTIFICO QUE SE DESPACHO NOTIFICACIÓN  
POR CARTA CERTIFICADA DE LA RESOLUCION  
- PRECEDENTE A - JESSICA UGARTE C.  
- RICARDO GONZALEZ N, REP. DE CENCOSUD RETAIL S.A.  
- JORGE BELL M / GISELL FRIASM.  
SECRETARIO



Handwritten scribbles or marks in the top right corner.

Main body of extremely faint, illegible text, possibly bleed-through from the reverse side of the page.

