

QUILLOTA, VEINTIOCHO DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECISIETE.-

VISTOS:

- A fojas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49 y 50 rolan documentos.
- A fojas 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17 rola Querrela por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios.-
- A fojas 22 declara ANA MARIA NAVIA SILVA.-
- A fojas 51 y 51 vuelta, rola Acta de Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba.-
- A fojas 52 rola Acta de Inspección Ocular.-
- A fojas 53 y 54 rola escrito de Avenimiento.-

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, ANA MARIA NAVIA SILVA, interpuso Querrela por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor RIPLEY S.A., representado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de dicho cuerpo legal, por ALEJANDRO FRIMAN, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 1052, Piso 4, Santiago, por los siguientes hechos: Que, el 8 de diciembre de 2016, a las 18:00 horas, aproximadamente, ingresó a la página web de la empresa querrellada y compró una bicicleta marca Bianchi, modelo Agressor SX, Aro 26, Talla L, SKU: 2000354214311; siendo informada en ese momento, que el producto adquirido, sería despachado al domicilio el 26 de diciembre de 2016. Llegado el día antes indicado, el camión de transporte llegó al domicilio, pero no transportaban la bicicleta, razón por la cual, llegó a un acuerdo con el conductor, a través del cual se comprometió a llevarle al día siguiente la bicicleta, lo cual efectivamente cumplió. Señala que durante los primeros días de enero de 2017, la bicicleta presentó una falla en el pedal izquierdo, por lo que inmediatamente se contactó con la línea 600 (6002300222) de Ripley y estampó un reclamo, quedando registrado con el N° 76548406-1. El 6 de enero de 2017, la contactaron desde la empresa querrellada y le indicaron que debía llevar la bicicleta al servicio técnico de calle Maipú N° 180, local 6, Quillota, lo cual hizo; sin embargo, al ser revisada por el técnico y constatada la falla en el pedal izquierdo, éste le indicó que podía arreglar el problema, pero le hizo presente que era posible que no funcionara, debido a que la bicicleta tenía un problema de fábrica, además de lo cual, le manifestó que la bicicleta tiene los discos gastados y la cadena sin aceite, haciendo presente que, si cambiaba la pieza, seguramente tendrían que volver una y otra vez, por lo que les sugirió que devolvieran la bicicleta y la cambiaran por una mejor; no obstante ello, al solicitarle un informe técnico para efectos de presentarlo en la tienda, éste se negó, argumentando que no estaba autorizado a emitir informes ni firmar documentos. El día 9 de enero se contactó con la línea 600 de Ripley para informar lo ocurrido en el servicio técnico; al día siguiente, nuevamente llamó a dicha línea para solucionar el problema y hacer efectiva la garantía legal, pero su solicitud fue rechazada debido a que el técnico informó que la bicicleta había sido arreglada, lo cual no fue así. Hace presente que las cuotas de la bicicleta están siendo pagadas, y aun cuando la falla es fábrica, no ha recibido una solución por parte de Ripley. Los hechos antes expuestos, infringen lo establecido en los artículos 112 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita se condene a la empresa querrellada al pago de la multa máxima legal.-

SEGUNDO: Que, ANA MARIA NAVIA SILVA, dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra del proveedor RIPLEY S.A., representado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de la Ley N° 19.496, por ALEJANDRO FRIMAN, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 1052, Piso 4,



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, A de 3 de 2018

[Handwritten signature]

Santiago, por los hechos expuestos al deducir la querrela infraccional, los cuales se dan por reproducidos. Que, dichos hechos le ocasionaron los siguientes perjuicios: **DAÑO DIRECTO:** 1.- La suma de \$252.550.- que corresponde al valor pagado por la bicicleta, incluido el crédito. 2.- La suma de \$81.287.- que corresponde a gastos de movilización y flete del producto. **DAÑO MORAL:** La suma de \$500.000.- configurados en las continuas molestias laborales y tiempo invertido en la solución del problema. Además, por la atención descortés e indiferente de la demandada, en todas las oportunidades que se entrevistó con ellos. Funda su presentación en lo establecido en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496. Conforme a lo anterior, solicita se condene a la empresa demandada, al pago de la suma total de \$833.837.- o la que se fije conforme al mérito de autos; más intereses y costas.-

TERCERO: Que, según ANA MARIA NAVIA SILVA, labores de casa, domiciliada en Pasaje Mañío N° 907, Población EL Bosque, Quillota, Cédula de Identidad N° 9.236.128-4, efectivamente el día 8 de diciembre de 2016, concurrió a RIPLEY La Calera, con el objeto de comprar una bicicleta para su sobrino, quien la necesitaba para dirigirse al trabajo. Agrega que como su sobrino, previamente la había visto por internet, se dirigió directamente al segundo piso de la tienda, y le pidió ayuda a un vendedor para realizar la compra, puesto que no posee claves para comprar por ese medio. Señala ese mismo día adquirió la bicicleta Mountain Bike, marca Bianchi, Modelo Agresor, por la suma de \$192.990.- más un flete por la suma de \$8.590.-, pactando para su pago 6 cuotas de \$38.346.- las cuales se encuentran al día. Agrega que para efectos del despacho, fijó como domicilio de entrega el de calle Alfredo Rebolar N° 1175, Población Rebolar II, Quillota, que corresponde al lugar donde vive su hermana y su sobrino, y acordó con la tienda que la bicicleta sería entregada el día 26 de diciembre de 2016. Hace presente que llegado dicho día, el camión de despacho arribó al domicilio de su hermana, pero la bicicleta no venía en la carga, por lo que los mismos despachadores se comprometieron a traerla al día siguiente, lo cual efectivamente cumplieron. Manifiesta que la bicicleta fue utilizada recién los primeros días de enero de 2017, oportunidad en que su sobrino advirtió la existencia de una falla en el pedal, por lo que se contactó con Atención al Cliente de Ripley para consultar sobre la garantía del producto, quienes le indicaron que la falla debía ser evaluada por el servicio técnico autorizado de la marca, ubicado en calle Maipú de esta ciudad. Agrega que al llevar la bicicleta al servicio técnico y luego de ser revisada, el técnico le informó que, efectivamente, la bicicleta presentaba una falla de fábrica, pero que de igual manera la había reparado, haciéndole saber que dicha reparación podía no resultar y que lo mejor era solicitar el cambio del producto. Hace presente que días después de este hecho, su sobrino quiso utilizar la bicicleta, pero ésta, una vez más presentó la misma falla, razón por la cual, se contactó con Ripley para solicitar el cambio del producto haciéndoles saber lo que había ocurrido; sin embargo, la respuesta que recibió fue que el informe del técnico señalaba que la bicicleta estaba en perfectas condiciones y que por tal motivo, no podían acceder al cambio. Manifiesta que ante este hecho, decidió recurrir a SERNAC, pero como no hubo una solución, interpuso las acciones ante este tribunal, con el objeto de que RIPLEY le haga devolución del dinero pagado y le indemnice por las molestias ocasionadas.-

CUARTO: Que, el abogado EDUARDO CONTARDO GONZALEZ, en representación de COMERCIAL ECCSA S.A., contestando la Querrela Infraccional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, solicitó su rechazo, con costas, conforme a los siguientes argumentos: I.- INEXISTENCIA DE FALTA ATRIBUIBLE AL PROVEEDOR. Su representada no ha cometido infracción a la Ley del Consumidor, por lo que las pretensiones de la actora no se ajustan a derecho y deben ser rechazadas. En efecto, la querellante y demandante señala que el 8 de diciembre de 2016, adquirió a través del sitio web de su representada, una bicicleta marca Bianchi, cuyo despacho fue programado para el 26 de diciembre del mismo año, pero que fue efectivamente entregada al día siguiente. Al intentar usa la bicicleta durante



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, de 3 de 2018

los primeros días de enero de 2017, ésta presentó fallas en el pedal izquierdo, por lo que se contactó con personal de servicio al cliente de su representada, quienes la derivaron al servicio técnico nombrado por el fabricante, donde le habrían señalado que debía cambiar el producto. Su representada habría negado lugar a ello en forma arbitraria, aduciendo que el desperfecto había sido arreglado; en consecuencia de lo anterior, se habrían configurado infracciones a los artículos 20 literales c) f), 12 y 23 de la Ley N° 19.496. Respecto a la supuesta infracción al artículo 20, la norma es clara en señalar que, el consumidor, podrá optar entre una u otra forma de resarcir daños, respecto del producto adquirido mediante un acto de consumo. Es el propio consumidor quien debe señalar una de las opciones que le entrega este artículo, por lo que, elegida una de estas opciones, quedan absolutamente desechadas las otras. Consta en autos que la querellante, en su rol de consumidora, optó claramente por la reparación de producto, tal como lo menciona en su querrela y demanda, lo que se condice con la respuesta entregada por su representada, en donde la negativa al cambio se debe exclusivamente a lo que la propia ley mandata, es decir, que una vez reparado el producto dañado, no procedería, por el mismo daño reclamado, incluir extensivamente cualquiera de las otras posibilidades que establece dicho artículo, puesto que implicaría no sólo compensar o resarcir un daño que fue debidamente reparado, sino que constituiría un enriquecimiento del patrimonio de la querellante, sin fundamento o causa alguna, al mantener el producto perfectamente reparado y, además, obtener un producto nuevo o bien una eventual indemnización. A mayor abundamiento, en el literal e) del artículo 20 del referido cuerpo normativo, se indica la hipótesis que constituye la excepción a esta regla general, en donde se habla de la subsistencia de las deficiencias; sin embargo, tal hipótesis debe ser acreditada por la querellante, debido a que en ella recae la carga de la prueba, pudiendo ser invertida en casos excepcionales y legalmente contemplados, lo que en el presente juicio no ocurrió, por lo que, si la querellante alega la subsistencia del defecto que fue debidamente reparado por el fabricante, debió probar tal afirmación en este juicio, puesto que, en caso contrario, no cabe más que desestimar la supuesta infracción contenida en la querrela. En relación al supuesto vicio redhibitorio u oculto, contemplado en el literal f) del mismo artículo, también debió efectuarse la respectiva actividad probatoria por la parte querellante y demandante, por cuanto, el único desperfecto realmente detectado en el bien adquirido, ya se reparó por parte del fabricante, sin costo alguno para la consumidora, por lo que, si llegase a existir otra falla en el producto, también debió ser probada conforme a las mismas reglas procesales, lo que no ocurrió. Conforme a lo expuesto precedentemente, es evidente que su representada no ha cometido infracción al artículo 20 en sus literales c) y f) de la Ley del Consumidor y por tanto, no tiene responsabilidad al alero de dichas disposiciones legales. Es preciso señalar que, la propia Ley del Consumidor, en su artículo 21, establece los requisitos que deben cumplirse para que el consumidor pueda ejercer los derechos que le confiere el artículo 19 y 20, esto es, Que el ejercicio de los derechos ocurrieron dentro de tres meses desde la recepción del producto y que el desperfecto alegado no se haya generado por un hecho imputable al consumidor; sin embargo, en el caso de autos, la consumidora no probó el origen del desperfecto alegado, el cual, supuestamente, subsistió a partir del arreglo efectuado por el fabricante, lo cual debió ser acreditado por la actora mediante el aporte de antecedentes que permitan una lógica convicción respecto de los daños reclamados. De la misma manera, la actora señaló que su representada infringió el artículo 12 del mismo cuerpo legal; no obstante ello, como el propio artículo lo señala, la obligación de parte del proveedor se refiere a la entrega del bien, no a la mantención o al posterior uso del mismo, para lo cual, se debe verificar que, al entregar el producto en el domicilio fijado por el propio consumidor, éste debe ser revisado, con el objeto de detectar cualquier anomalía que impida su uso, para el que naturalmente ha sido dispuesto; sin embargo, en el caso de marras, no se manifestó la existencia de ningún desperfecto al momento de entregarse el producto y, por consiguiente, su representada no ha infringido lo dispuesto en el referido artículo. Asimismo, la querellante imputa a su representada una infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496. No obstante ello la norma citada exige



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018

[Handwritten signature]

la concurrencia de dos supuestos hechos que configurarían la infracción allí contemplada; esto es, la actuación negligente de parte del proveedor y que del producto de tal actuación negligente, se produzca un menoscabo al consumidor en los términos que dicho artículo señala. Al respecto, es preciso señalar que en el caso de autos, no ha existido de parte de su representada, actuación negligente alguna, sino que, apenas se efectuó el requerimiento por parte de la consumidora, fue inmediatamente derivada al servicio técnico autorizado por el fabricante, a fin de determinar el origen y naturaleza de los daños reclamados, para así proceder conforme a las posibilidades que la ley contempla a favor de la consumidora. En efecto, según lo señalado en las acciones deducidas, la querellante comenzó las gestiones de requerimiento del producto el día 3 de enero de 2017, siendo derivada al servicio técnico el 6 de enero de 2017. Posteriormente, se reparó el producto solucionándose el problema el día 8 de enero de 2017, de lo que se evidencia que no solo su representada actuó en un tiempo notoriamente prudente, sino que buscó dar solución inmediata al requerimiento de la parte querellante, con la colaboración del servicio técnico autorizado del fabricante, que es el organismo competente para tal análisis y reparación. Dicho servicio técnico, es designado directamente por el fabricante y funciona de forma independiente a su representada, no teniendo influencia alguna en los diagnósticos y trabajos allí efectuados. En conclusión, las infracciones alegadas por la querellante, no han sido debidamente acreditadas conforme a los antecedentes de autos, por lo que no se puede comprobar fehacientemente que los hechos que, supuestamente constituirían conductas infraccionales, son ciertos. II.- EN SUBSIDIO ALEGA INEXISTENCIA O EXCESIVA ESTIMACION DE LOS PERJUICIOS DEMANDADOS. Que, la demandante solicita en forma de compensación económica, a título de daño emergente, la suma de \$333.837.- desglosados en la suma de \$252.550.- por costo de adquisición de bien reclamado y, la suma de \$81.287.- por concepto de flete y movilización. Tal indemnización carece de todo fundamento y se ha solicitado con el propósito de obtener un enriquecimiento ilícito o sin causa. En efecto, no se ha acreditado en autos la cuantía del supuesto perjuicio económico que la actora señala haber sufrido, por cuanto, el supuesto daño o desperfecto del producto adquirido, no ha sido probado, por lo que falta que se establezca la existencia del hecho fundante del perjuicio que se reclama, que es un elemento esencial para determinar la responsabilidad civil en nuestro ordenamiento jurídico. En materia de prueba, la regla general consagrada en el artículo 1698 del Código de Procedimiento Civil, indica que la carga de la prueba corresponde a quien haya alegado ciertos y determinados hechos, lo que se traduce en que la demandante debe acreditar la existencia del hecho que originó el perjuicio respecto del cual alega este rubro indemnizatorio; sin embargo, no consta en autos que la demandante haya aportado antecedentes probatorios al respecto. La actora señala que esta cuantía corresponde al costo de adquisición del producto, lo cual no es efectivo, puesto que consta en la boleta de compra del mismo, que el producto fue adquirido por la suma de \$201.580.-, incluyendo el costo de envío; e incluso, si quisiera indemnizarse por el costo total del crédito, tal cifra también consta en la boleta de compra, por la suma de \$231.140.-, por lo que, si se diere lugar a lo solicitado a este título, lo pretendido por la demandante no correspondería a la cifra efectivamente pagada por el producto, demostrando así una clara intención de enriquecimiento ilícito o sin causa. En relación a los supuestos costos de fletes y movilización que la demandante avalúa en \$81.287.- su representada señala que es absolutamente improcedente circunscribir tales gastos dentro del daño emergente, toda vez que tampoco se ha probado en el presente juicio, la existencia de tales gastos ni se ha aportado antecedentes que permitan convencer lógicamente que, de ser ciertos, alcanzan la cuantía alegada. El daño emergente exigido sólo ha sido solicitado con el único objeto de obtener un enriquecimiento sin causa en su patrimonio, de suerte tal que, en caso de conceder lo alegado por este rubro indemnizatorio, se estaría avalando tal situación irregular. Finalmente, respecto al daño moral, avaluado en la suma de \$500.000.-, señala que, frente a un determinado hecho, no todos los individuos reaccionan de la misma forma, razón por la cual, las facultades morales y espirituales de cada persona, varían de acuerdo a las características



Copia conforme con el
Original que he tenido
a la vista. *[Signature]*

Quillota, 1 de 3 de 2018

particulares de estas. En tal sentido, la entidad y magnitud del daño, no han sido demostrados ni acreditados suficientemente; además, su representada no puede estar a la expectativa de estimar o presumir que existe una aflicción, angustia o menoscabo, mucho menos fundado en una situación preexistente, que nada tiene que ver con los hechos que se reclaman y, si así fuera, lo que su representada duda, necesariamente dichos padecimientos deben constar fehacientemente en el proceso, por lo que a su juicio, es imprescindible un peritaje de carácter psicológico o psiquiátrico, puesto que se debe necesariamente acreditar que el daño no ha sido instantáneo y que la psiquis de la demandante es de una fragilidad tal, que se ha visto afectada de una manera absolutamente anormal, ya que del hecho narrado en la demanda, si hipotéticamente hubiere ocurrido, es imposible que genere un daño moral de tal magnitud que implique una indemnización en la suma indicada en la demanda. La actora se asume como una persona débil y de una fragilidad tal, que se puede perfectamente presumir que su personalidad le define como un ser indefenso y agobiado por la vicisitudes de la vida, lo que debe ser evaluado por un profesional del área psicológica o psiquiátrica, a fin de que determine si la personalidad de la demandante se condice con el de una persona promedio, debiendo entonces la actora, necesariamente, acreditar en qué medida, sus facultades morales y espirituales se han visto menoscabadas. Conforme a lo expuesto precedentemente, solicita el rechazo de la demanda civil de indemnización de perjuicios en todas sus partes, con costas; o bien, en el caso improbable de que se diere lugar a dicha acción, solicita la rebaja prudencial de los montos solicitados, de acuerdo a derecho.-

QUINTO: Que, llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produjo.-

SEXTO: Que, la querellante y demandante acompañó bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: Esta parte ratifica los siguientes documentos, con citación: 1.- Copia de Orden de Compra N° 22430023, de fecha 8 de diciembre de 2016, emitida por Ripley; rolante a fojas 1, 2 y 3; 2.- Correo Electrónico por medio del cual le fue remitida la Boleta electrónica N° 78792694, de fecha 8 de diciembre de 2016; rolante a fojas 4; 3.- Boleta electrónica N° 78792624, de fecha 2 de diciembre de 2016; rolante a fojas 5. 4.- Tres recibos de pago correspondientes a las cuotas de la bicicleta; rolantes a fojas 6, 7 y 8; 5.- Guía de Despacho N° 24780155, de fecha 23 de diciembre de 2016, donde consta la entrega de la bicicleta materia de autos, rolante a fojas 9. 6.- Póliza de Garantía de la bicicleta materia de autos, rolante a fojas 10 y 10 vuelta. 7.- Cuatro recibos de pago de la bicicleta materia de autos, rolantes a fojas 38, 39, 40 y 41. 8.- Seis fotografías de la bicicleta materia de autos; rolantes a fojas 42, 43, 44, 45, 46 y 47.-

Documentos no objetados.

OCTAVO: Que, la parte querellada y demandada, acompañó los siguientes documentos, con citación: 1.- Copia de Correo electrónico de fecha 10 de enero de 2017, emitido por el fabricante del producto reclamado, en el cual se informa que la bicicleta materia de autos fue reparada satisfactoriamente, por el servicio técnico. 2.- Copia de Carta de respuesta emitida por su representada a SERNAC, con fecha 20 de enero de 2017, por medio de la cual se da respuesta al reclamo N° R2017E1263260, interpuesto por la demandante.

Asimismo, acompañó bajo apercibimiento legal, copia de Boleta de Compra N° 78792694, de fecha 8 de diciembre de 2016, donde se indica valor total pagado por el producto y el costo de envío; rolante a fojas 49.-

Documentos no objetados.

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018



NOVENO: Que, el tribunal, en la diligencia de Inspección Ocular, constató los siguientes hechos: 1.- Que, la bicicleta materia de autos, marca Bianchi, modelo Agressor, aro 26, color Plateado Oscuro, se encuentra en perfecto estado y con señales de poco uso. 2.- Que, sin perjuicio de lo anterior, se aprecia claramente que la biela izquierda se encuentra desprendida del pedalier.-

DECIMO: Que, la querellante y demandante ANA MARIA SILVA NAVIA y el apoderado CAMILO OYARZO NOVOA, en representación de la querellada y demandada COMERCIAL ECCSA S.A., por medio del escrito que rola a fojas 53 y 54 de autos, llegaron al siguiente avenimiento: 1.- Que, la parte querellada y demandada, con el objeto de poner término al presente juicio y sin reconocer responsabilidad en los hechos materia de autos, ofreció a la querellante y demandante el pago de la suma única y total de \$250.000.-, mediante cheque, deposito a la vista o cualquier documento bancario, en las dependencias de Ripley, dentro del plazo de 30 días corridos, a partir de la fecha de suscripción del avenimiento. 2.- Que, la querellante y demandante, en caso de verse imposibilitada de retirar personalmente el dinero ofrecido en el punto anterior, podrá hacerlo a través de un tercero, quien deberá exhibir un poder notarial simple, que le faculte para tal retiro. 3.- Que, la querellada y demandada se obligó a retirar dentro del mismo plazo de 30 días corridos el producto reclamado, esto es, "Bicicleta Bianchi modelo Agressor 26 SX Sport (cod. 2000354214311) en el domicilio ubicado en calle Alfredo Rebolar N° 1175, Población Rebolar II, Quillota. 4.- Que, la querellante y demandante aceptó el ofrecimiento de la querellada y demandada, desistiéndose de todas las acciones interpuestas en el presente juicio, salvo aquellas que digan relación con el cumplimiento del presente avenimiento. 5.- Que, cada parte pagara sus costas. 6.- Que, las partes de común acuerdo, solicitaron la aprobación del presente avenimiento y el archivo de la causa.-

UNDECIMO: Que, el tribunal, con el mérito del avenimiento al que llegaron las partes, no se pronunciará respecto a la Querrela Infracional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, interpuestas por ANA MARIA SILVA NAVIA, en contra de COMERCIAL ECCSA S.A.-

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley N° 19.496; y artículo 1, 14, 16 y 17 de la Ley N° 18.287;

SE DECLARA:

Que, se aprueba el Avenimiento, en todo lo que no sea contrario a derecho, otorgándole carácter de sentencia ejecutoriada para todos los efectos legales, en conformidad a lo dispuesto en el Art. 267 del Código de Procedimiento Civil.-

Notifíquese, anótese y archívese en su oportunidad.-

Causa Rol N° 1434/17

Proveyó doña MARÍA EUGENIA PÉREZ ALMARZA,
Juez De Policía Local. Autoriza doña ÁNGELA ANDREA GODOY PÍZARRO,
Secretaria.



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 3 de 2008