

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CURICO

OF. N°: 229

ANT.: Ley N° 19.496

MAT.: Remite copia de sentencia

CURICÓ, 02 de Marzo de 2017

DE: ENCARNACION AVALOS CUENCA.

JUEZ SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE CURICO.

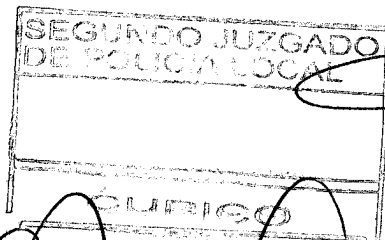
A: SR. ESTEBAN PEREZ

DIRECTOR REGIONAL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
REGION DEL MAULE

En el proceso que a continuación se señala, sobre infracción a la ley del consumidor, se ha decretado oficiar a usted, con el objeto de remitir resolución a fin de que esta información sea registrada, según lo establecido en el artículo 58 bis

Rol N° 2375-16 CV

Saludan atentamente a UD.



ENCARNACION AVALOS CUENCA  
JUEZ LETRADA TITULAR

JULIO ANDRÉS BRAVO CORTES-MONROY  
SECRETARIO LETRADO TITULAR

DISTRIBUCIÓN:

- La indicada.
- Archivo.

EAC/JBC/cvo

FECBA	Nº INGRESO
14 MARZO 17	213
SERNAC - TALCA	

**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**  
**CURICÓ**



**Rol N° 2375-16 CV**

**Curicó, Veintiséis de Diciembre del año dos mil dieciséis**

**VISTOS**

**A fojas 1 y siguientes, JOSÉ IGNACIO GONZÁLEZ LEITON**, cédula nacional de identidad N° **17.895.536-5**, ingeniero en construcción, domiciliado en Villa El Arrayán, calle Valencia N° 662, de la comuna de Curicó, interpuso querrela infraccional en contra del proveedor **Empresas Hites S.A. (a través de su servicio de venta online en el sitio web www.hites.cl)**, Rut N° **96.947.020-9**, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, don **RICARDO BRENDER Z.**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Calle Moneda N° 970 Piso 4, Santiago de Chile, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho.

Señala que, con fecha **02 de mayo de 2016**, realizó por internet en el sitio web Hites.cl, a través de la cuenta de su madre, Hilda Leiton Leiton, pero con cargo a su tarjeta de crédito, la compra de una Secadora eléctrica marca Electrolux, código de tienda Sku: 7215490015, con un valor referencial de \$169.980, más el pago por una suma por concepto de despacho ascendente a \$9.990, lo anterior, enmarcado como regalo del día de la mamá, a celebrarse el domingo 08 de ese mes.

Indica que, posteriormente a la transacción en línea, se envió un resumen de compra a través del comprobante por correo electrónico, con el N° 180559 e indicando en el mismo que el día del despacho sería el 07 de mayo del mismo año, esto es, el día anterior al día de la madre, fecha que ciertamente no fue cumplida por el proveedor.

Agrega que, dentro de las políticas de venta de la empresa se señala textualmente en la sección términos y condiciones respecto al despacho que "Al comprar en Hites.cl el cliente recibirá sus productos en los siguientes plazos: [... no siendo de las regiones Metropolitana, Valparaíso o Rancagua] Fecha de entrega: de 3 a 20 días Hábiles" y, se indica asimismo que las condiciones para cumplir con el despacho, dependen de la validación de compra y stock hasta las 16:00 horas,

señalando que pese a ésta situación y a la confirmación de compra que indicaba como fecha exacta de despacho (sic) el día sábado 07 de mayo, este plazo no fue cumplido.

Relata que, en la misma sección ya indicada en el párrafo anterior respecto a los términos y condiciones de entrega del despacho, se lee textualmente que "5. Si por razones ajenas a la Empresa o de fuerza mayor, no es posible efectuar la entrega en la fecha acordada, los tiempos extras de despacho serán informados a través del personal del Call Center de Hites", y que pese a que se indicó el número telefónico requerido, jamás el personal de callcenter llamó a este, es más, solo obtuvo respuesta cuando él llamó a este servicio en repetidas ocasiones durante ese día y siempre se le indicó que el pedido venía en camino.

Indica que, posteriormente, a eso de las 20:00 horas del mismo sábado 07 de mayo, se le indicó a través del callcenter que no era posible llegar con su pedido ese día, pero que a raíz de la contingencia, excepcionalmente el día domingo 08 de mayo (durante la celebración del día de la mamá) se haría entrega del pedido, cuestión que claramente tampoco se cumplió, no pudiendo informarles de ello a través del servicio telefónico, ya que este no funcionaba ese día.

Agrega que, dado lo anterior, es que el día lunes 09 de mayo a primera hora, ya habiendo su madre, quedado sin su regalo para la fecha conmemorativa, llamaron nuevamente al servicio de Hites y se les indicó que ese día sí sería el despacho del pedido, el que efectivamente solo fue hecho a eso de las 18.00 horas.

Señala que, a raíz de lo indicado precedentemente, es que se configura claramente por parte del proveedor Hites una infracción en cuanto no cumplió con los plazos de despacho establecidos por sí mismo para la entrega del producto, no dando ninguna explicación ni poniéndose en contacto con los clientes, agregando que, al solicitar por parte de Hites una reparación a esta situación en innumerables ocasiones durante todos los días del mes de mayo, ella solo fue dada después de 15 días, específicamente el 01 de junio de 2016, en el que reembolsaron mínimamente el costo del despacho a su tarjeta de crédito, ascendente a \$9.990, no considerando todos las molestias de esta situación al tener que llamar constantemente, ni tampoco los 3 días completos de espera del pedido en el domicilio teniendo siempre que permanecer una persona en él para recibir el despacho, si es que llegaba.

Indica que, en vista de lo expuesto, la ignorancia propiamente tal a todos sus intentos de comunicación al callcenter, y a que el servicio de despacho no cumplió

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

26 DIC 2016

que se ve en la  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA  
LOCAL DE CURICO

con los plazos de entrega establecidos por ellos mismos, es obligación de interponer esta querrella.

En cuanto al derecho señala que al tenor de los hechos descritos se configura la infracción del artículo 12 de la ley 19.496, norma que transcribe, agregando que en este sentido el proveedor incumple esta normativa cuando ofrece la facilidad para realizar todo tipo de cambio y devolución, siendo que en la práctica esto no ha sido así (sic), señalando y transcribiendo el artículo 21 inciso noveno, artículo 23 y artículo 24 de la Ley 19.496

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas, y artículos 1º y 7º y demás pertinentes de la Ley Nº 18.287, solicita tener por interpuesta esta querrella infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496, con costas.

En el Primer Otrosí de su presentación, José Ignacio González Leiton, cédula nacional de identidad Nº 17.895.536-5, ingeniero en construcción, domiciliado en Villa El Arrayán, calle Valencia Nº 662, de la comuna de Curicó, y en virtud de lo dispuesto en los artículos 3º e), 50 a), b) y c) de la Ley 19.496, dedujo demanda de indemnización de perjuicios en contra de Empresas Hites S.A., a través de su servicio de venta online en el sitio web www.hites.cl. Rut Nº 96.947.020-9, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, don **Ricardo Brender Z.**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Calle Moneda Nº 970 Piso 4, Santiago de Chile, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho.

En cuanto a los hechos y en virtud del principio de economía procesal, da por enteramente reproducidos y hace propios, los hechos y antecedentes expuestos en lo principal de su presentación, indicando que sin perjuicio de lo anterior, los hechos referidos y latamente explicados en la querrella de autos, le han causado los siguientes perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales, señalando como **Daño Emergente**, el pago por concepto de despacho ascendente a **\$9.990 (nueve mil novecientos noventa pesos)**, agregando todas aquellas llamadas telefónicas (con plazos de espera interminables) que realizó para el despacho de su pedido, siendo lo anterior avaluado en **\$10.000 (diez mil pesos)**.

En cuanto al **Daño Moral**, señala que, el fin de la compra de este producto era un regalo en la fecha conmemorativa de día de la madre, quedando ella privada de

recibir tal obsequio en esta fecha y, por lo demás, teniendo que agregar los malestares de una espera infructuosa durante 3 días completos en el domicilio y que los obligó a mantenerlos encerrados en él, daños que avalúa en la suma de **\$200.000 (doscientos mil pesos)**, a lo que agrega todos los malestares en llamadas, mails e interposición de esta demanda, que cuantifica en un monto no inferior a **\$150.000 (ciento cincuenta mil pesos)**.

En cuanto al derecho señala y transcribe la letra e) del artículo 3° de la Ley N°19.496, indicando que según lo dispuesto en el artículo 50 inciso 2° de la Ley N° 19.496, le asiste el derecho de exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos ya expresados, agregando que funda la presente demanda en todas y cada una de las disposiciones legales contenidas en lo principal de su presentación, señalando que el monto total de la indemnización de perjuicios que por este acto demanda, asciende a la suma no inferior a **\$369.990 (trescientos sesenta y nueve mil novecientos noventa pesos)**, o lo que se determine.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales precedentemente citadas y las contenidas en la querella, solicita tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de Empresas Hites S.A., a través de su servicio de venta online en el sitio web [www.hites.cl](http://www.hites.cl) representado legalmente para estos efectos por don **Ricardo Brender Z.**, ambos ya individualizados, admitirla a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la demandada al pago de la suma **\$369.990 (trescientos sesenta y nueve mil novecientos noventa pesos)**, o el monto que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas.

En el Segundo Otrosí de su presentación solicita tener por acompañados en parte de prueba los siguientes documentos, con citación o bajo el apercibimiento legal del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, según corresponda: 1.- Copia simple de boleta electrónica N° 15731228; 2.- Copia simple confirmación del pedido, Orden N° 180559; 3.- Copia simple sección términos y condiciones de la página web [www.hites.cl](http://www.hites.cl); 4.- Copia simple guía de despacho, los documentos señalados precedentemente rolan de **fojas 7 a 20 de autos**.

**A fojas 53**, rola acta de audiencia de estilo, la que contó con la comparecencia de ambas partes, donde la querellante y demandante ratifico la querella y demanda civil en todas sus partes.

26 DIC 2016

SECRETARIO  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA  
LOCAL DE CURICO

La querellada y demandada civil, opuso en primer término excepción de falta de legitimación pasiva, lo anterior ya que el actor dirigió su demanda en contra de **EMPRESAS HITES S.A. RUT 96.947.020-9**, sin embargo y según da cuenta la propia boleta de servicios acompañada por el actor a su presentación, la empresa con quien contrato la compra del producto por la cual se reclama es **COMERCIALIZADORA S.A. RUT 81.675.600-6**, por lo cual es claro y evidente, según señala, que su representada no es parte del proceso de venta y por lo tanto malamente pudo incumplir la normativa de la ley del consumidor según indica el actor en su libelo, solicitando se rechace la demanda con costas.

Seguidamente y en subsidio de lo anterior contesto la querella infraccional y demanda civil interpuesta, solicitando su total rechazo en consideración a los siguientes antecedentes de hecho, indica que en primer término no es efectivo lo que plantea el actor en términos que no fue informado del retraso en el envío de la mercadería adquirida, sino que este fue alertado en los números de contacto dejados al momento de la compra, que respecto de la alta cantidad de despachos que se tenían para el día pactado, entregándole alternativas para su despacho posterior, sin embargo estas no fueron aceptadas por el actor.

Señala que, no obstante lo anterior y una vez realizado el reclamo formalmente a la multitienda, considerando el retraso en la entrega del producto, se le ofreció no cobrar los valores pactados para ello los que ascendían a **\$9.990 (nueve mil novecientos noventa pesos)**, hecho que también fue rechazado por el actor, y que por ultimo no obstante el actor plantea que el despacho importaba un regalo, estiman completamente fuera de los estándares la suma planteada por concepto de daño moral el que asciende a **\$350.000 (trescientos cincuenta mil pesos)**, cifra que la parte demandante diferencia en **\$200.000 (doscientos mil pesos)**, por obligar a mantenerse encerrado en el domicilio y **\$150.000 (ciento cincuenta mil pesos)** por malestares en llamadas y mails.

Por lo anterior y considerando que se informó al actor del retraso en el despacho, así como se le brindo otras alternativas para el no pago de los costos del traslado, solicita el rechazo de la querella infraccional y demanda civil de autos.

Oídas que fueron las partes, el Tribunal llamo a Conciliación la que no se produjo, recibiendo la causa a prueba, fijando los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, rindiéndose la prueba que consta en el acta de la audiencia.

**A fojas 59**, rola presentación del querellante y demandante, lo que el Tribunal tuvo presente.

A **fojas 65**, el Señor Secretario Letrado Titular del Tribunal, certifico que no existen diligencias pendientes, y

**CONSIDERANDO.**

**I.- EN CUANTO A LA FALTA DE LEGITIMACIÓN PASIVA ALEGADA POR EL QUERELLADO Y DEMANDADO DE AUTOS.**

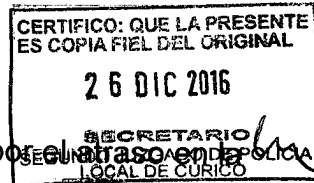
**PRIMERO:** Que, en el comparendo de estilo de **fojas 53 y siguientes**, el representante de la querellada y demandada de autos, alegó la falta de legitimación pasiva de su representada, en los términos ya expuestos latamente en la parte expositiva de la presente sentencia.

**SEGUNDO:** Que apreciando los antecedentes del proceso conforme lo dispone el artículo 14 de la Ley 18.287, así como el principio de la buena fe que debe existir en el cumplimiento de los contratos y las normas procesales propias de la Ley 19.496, permiten el rechazo de la excepción deducida por cuanto de la propia fotocopia de boleta de compra del consumidor, adjunta al proceso a **fojas 7**, hace referencia a **hites**, de la misma manera que el documento acompañado a **fojas 8**, signado como Copia simple de confirmación del pedido, donde claramente se señala "**Gracias por comprar en Hites.cl**"; de modo tal que teniendo a la vista el consumidor demandante, como antecedente de a quién compró el producto, la página web a la que accedió a realizar la compra, su boleta y la Copia de confirmación del pedido, demuestra ante el consumidor que el contrato de venta lo ha efectuado con el establecimiento HITES, ya que como tal, figura en la factura, pagina web, y los distintos documentos acompañados por el querellante y demandante en estos autos.

**II.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS.**

**TERCERO:** Que, a **fojas 54**, el representante de la querellada y demandada, objeto documento acompañado por la denunciante y demandante de autos, a **fojas 37 a 39**, consistente en detalles de consumo de telefonía, señalando que este listado va desde el día 14 de Abril de 2016, al día 03 de Junio de 2016, sin embargo en la propia demanda se establece por parte del actor que el bien adquirido se entregó de manera conforme el día 9 de mayo de 2016 alrededor de las 18:00 horas por lo tanto serian impertinentes los llamados de los días 13, 18, 19, 20, 26, 27 de Mayo y 01 de Junio.

**CUARTO:** Que, a **fojas 54**, la querellante y demandante civil, evacuó el traslado conferido, donde señala que quedo en llamar para pedir una solución respecto del tema y lo que paso es que el día sábado 7 de Mayo llamó en la tarde, y los



llamados posteriores eran para pedir respuesta o compensación por el atraso en la entrega.

**QUINTO:** Que cabe señalar que corresponde a esta Magistratura la valoración de la prueba conforme a las reglas de la **SANA CRÍTICA**, acorde a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, y no por las reglas de la prueba legal o tasada, que, así las cosas, se rechazará la objeción planteada por la querellada y demandada, sin perjuicio del valor probatorio que se les asigne a los documentos objetados al ponderarlos acorde a las citadas reglas de la sana crítica.

### **III.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.**

**SEXTO:** Que se ha iniciado esta causa a fin de investigar las infracciones a la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, presuntamente cometidas por **EMPRESAS HITES S.A.**, representada legalmente, según se desprende de **fojas 28 y siguientes**, por don **EDUARDO RODRÍGUEZ PÉREZ**, chileno, casado, abogado, cedula nacional de identidad Nro. **8.957.757-8**, todos domiciliados en Calle 1 Sur Nro. 1620, comuna de Talca.

**SÉPTIMO:** Que en el comparendo de estilo, rolante de **fojas 53 y siguientes**, la parte querellante y demandante, como prueba documental, acompaña guía de despacho, con certificado de recepción que no recibió conforme y detalle de consumo de telefonía de la empresa VTR, rolantes de **fojas 37 a 41 de autos**, además ratifico los documentos rolantes en la causa de **fojas 7 a fojas 20 de autos**.

No Rindiendo Prueba Testimonial.

**OCTAVO:** Que en el comparendo de estilo, rolante de **fojas 53 y siguientes**, la parte querellada y demandada, como prueba documental acompañó protocolización de contrato, términos condiciones para compras en sitio [www.hites.cl](http://www.hites.cl), documento rolante de **fojas 42 a 52** de autos. No rindiendo prueba testimonial.

**NOVENO:** Que, del mérito de antecedentes aportados en autos, habiéndose establecido la relación proveedor consumidor entre el querellante y la querellada **EMPRESAS HITES S.A.**, según consta en el considerando **TERCERO** de la presente sentencia, no es posible para esta Sentenciadora, establecer la ocurrencia de alguna infracción a las diferentes normas contenidas en la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez, que la querellada y demandada, ha cumplido cabalmente con cada una de sus obligaciones contenidas en el **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, acompañado por la



querellante y demandante a **fojas 9 y siguientes**, en especial a lo señalado en el **numeral 12** de dicho documento donde se establece en lo pertinente : “ **Otras Regiones; Fecha de Entrega de 3 a 20 días hábiles**”, corroborado lo anterior por el documento acta de entrega definitiva, rolante a **fojas 41 de autos**, el que establece como fecha de entrega el día **9 de Mayo de 2016**, y habiéndose realizado la compra con fecha **02 de Mayo de 2016**, según consta de boleta electrónica acompañada por la querellante a **fojas 7**, se puede establecer que la entrega se realizó 7 días hábiles después de la compra, esto es, dentro del plazo establecido en los **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, ya señalado.

**DECIMO:** Que, conforme a lo concluido en la motivación precedente, procede que este Tribunal, apreciando los antecedentes en la forma contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, deseche la querrela infraccional, sin costas por haber tenido motivos plausibles para accionar.

#### **IV.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.**

**UNDÉCIMO:** Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de **EMPRESAS HITES S.A.**, Rut **96.947.020-9**, representada legalmente, por don **EDUARDO RODRÍGUEZ PÉREZ**, chileno, casado, abogado, cedula nacional de identidad Nro. **8.957.757-8**, todos domiciliados en Calle 1 Sur Nro. 1620, comuna de Talca, no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra.

#### **TENIENDO PRESENTE:**

Lo que disponen los artículos 1, 3, 19, 20, 21, 23, 24, 26 y 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; artículos 346 N° 3, y 358 del Código de Procedimiento Civil; artículos 14 y 23 de la Ley 18.287 y Ley 15.231; y demás normas aplicables.

#### **SE DECLARA:**

##### **I.- EN CUANTO A LA FALTA DE LEGITIMACIÓN PASIVA ALEGADA POR EL QUERELLADO Y DEMANDADO DE AUTOS.**

Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la falta de legitimación pasiva opuesta por el representante de la denunciada y demandada de autos, por los motivos expuestos en el considerando **SEGUNDO**, de la presente sentencia.

##### **II.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS**

Que, **SE RECHAZA**, la objeción de documentos opuesta por la querellada y demandada a **fojas 54**, por los motivos expuestos en el considerando **QUINTO**, de la presente sentencia.

26 DIC 2016

SECRETARIO  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA  
LOCAL DE CURICO

**III.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la querrela de lo principal de fojas 1 y siguientes, interpuesta contra de **EMPRESAS HITES S.A.**, Rut 96.947.020-9, persona jurídica del giro de su denominación, representada legalmente, por don **EDUARDO RODRÍGUEZ PÉREZ**, chileno, casado, abogado, cedula nacional de identidad Nro. 8.957.757-8, todos domiciliados en Calle 1 Sur Nro. 1620, comuna de Talca.

**IV.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.**

Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de fojas 1 y siguientes en contra de **EMPRESAS HITES S.A.**, Rut 96.947.020-9, persona jurídica del giro de su denominación, representada legalmente, por don **EDUARDO RODRÍGUEZ PÉREZ**, chileno, casado, abogado, cedula nacional de identidad Nro. 8.957.757-8, todos domiciliados en Calle 1 Sur Nro. 1620, comuna de Talca; por las motivaciones expresadas en el considerando **UNDÉCIMO** de la presente sentencia.

Regístrese, Notifíquese, remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

Dictada Por Doña ~~Encarnación Ávalos Cuenca~~, Juez Letrada Titular

Autoriza Don ~~Julio Andrés Bravo Cortes-Monroy~~, Secretario Letrado Titular.