

Maipú, doce de septiembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

1° Denuncia infraccional interpuesta ante esta judicatura por don **MARCELO CRISTIAN ROMERO GUERRERO**, C.I. 8.820.739-4, domiciliado en calle Alfredo Silva Carvallo N° 956, Villa Los Héroes, Comuna de Maipú; en contra de don **JORGE ANTONIO MIRANDA LUCERO**, C.I. 11.403.093-7, con domicilio en calle Francisco Bilbao N° 432, Comuna de Peñaflor, Región Metropolitana, por infracción a la Ley N° 19.496.

La parte denunciante de don **MARCELO CRISTIAN ROMERO GUERRERO**, señala que a principios de año compró por internet unos muebles en Homecenter, incluido el servicio de armado, el día 12 de enero llegó el maestro mueblista de nombre **JORGE ANTONIO MIRANDA LUCERO**, a instalar estos muebles, sin que hubiera ningún problema al respecto, por lo que le consultó si hacía muebles ya que necesitaba algunos para su cocina, por lo que tomó las medidas quedando en enviar una cotizaciones, la que fue enviada por WhatsApp con fecha 18 de enero de 2017, por un total de \$1.070.000.- pesos, con un anticipo de \$560.000.- pesos, por lo que le encargó la confección de los muebles y que en los próximos días le haría la transferencia. Así el día 21 de enero de 2017, efectuó la referida transferencia desde la cuenta vista de su hijo Elías Romero Ruiz, del Banco Santander, avisándole por teléfono de este hecho. El maestro le indicó que el día 09 de febrero iría a instalar los referidos muebles, sin embargo, estos no llegaron ese día, de modo que se comunicó con el mueblista indicándole este que no había el color de las puertas que él quería y que cuando estuviera le iba a avisar. Luego con fecha 21 de febrero lo volvió a llamar y le indicó que aún no había encontrado los materiales y que sólo tenía el amazon de los muebles, no quedaron en nada. Se comunicó en las semanas posteriores en variadas oportunidades, indicando la falta de materiales, o que iba a instalarlos y no llegaba, de manera que finalmente



no fueron entregados ni instalados. Solicita se le devuelva el dinero abonado. Que el denunciado mantiene iniciación de actividades.

2° Que el denunciado don **JORGE ANTONIO MIRANDA LUCERO**, no obstante estar legalmente emplazado en juicio, como consta a fojas 9, 11, 12, 13 vueltas, no compareció.

3° A fojas 21, rola audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de don **MARCELO CRISTIAN ROMERO GUERRERO** y en rebeldía del denunciado don **JORGE ANTONIO MIRANDA LUCERO**.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, atendida la rebeldía de don **JORGE ANTONIO MIRANDA LUCERO**.

El compareciente, ratifica declaración indagatoria de fojas 7 y 8.

El denunciante reitera los documentos rolantes a fojas 2 a 6, consistentes en: 1) copia simple de cotización N° 60, de fecha 18 de enero de 2017, emitida por don Jorge Antonio Miranda Lucero, a don Marcelo Romero; 2) copia simple de Cartola de transferencias, extraída de la página web www.santander.cl; 3) impresión de documento "consultar situación tributaria de terceros", de don Jorge Antonio Miranda Lucero, extraída desde la página web www.sii.cl, y anexos pertinentes.

El compareciente presenta como testigo de los hechos a don **Daniel Ignacio Dinamarca Ramos**, Run. 17.315.975-7, domiciliado en Santa Isidora N° 2454, Condominio Residencial Santa Delia, comuna de La Florida, quien debidamente juramentado, procede a deponer en juicio: *"conozco a don Marcelo desde chico, estábamos ambos en la escuela de futbol, no recuerdo la fecha pero un día que me encontraba en su casa oí a la familia que estaban comentando sobre un asunto de que habían querido hacer arreglos a la cocina y la persona que lo iba*



a hacer le habría pedido la mitad del presupuesto para comenzar los arreglos, que le habría depositado la mitad del dinero que pedía y nunca se supo de esa persona, no se quien es esa persona..."

Que, no se formulan peticiones ante este tribunal.

3° A fojas 13, el tribunal cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

EN EL ÁMBITO INFRACCIONAL:

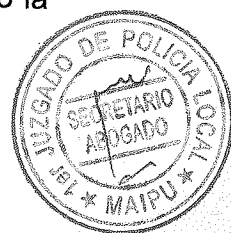
PRIMERO: En primer término, corresponde establecer la efectividad de la relación consumidor-proveedor, para determinar las eventuales responsabilidades que le asistan a este último.

En la especie, consta en autos, a fojas 2 y 3, respectivamente, copia simple de cotización N° 60, de fecha 18 de enero de 2017, emitida por don Jorge Antonio Miranda Lucero a don Marcelo Romero, y copia simple de Cartola de transferencias, extraída de la página web www.santander.cl.

De conformidad a estos antecedentes, se ha logrado acreditar el vínculo existente entre las partes conforme lo establece la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Atendido el mérito de autos, la declaración de la parte denunciante en la audiencia de rigor, como la prueba rendida, este magistrado determina que, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible colegir responsabilidad infraccionaria respecto de la parte denunciada.

En la especie, la parte denunciante, señala que el día 12 de enero contrató los servicios del maestro mueblista de nombre **JORGE ANTONIO MIRANDA LUCERO**, quien ya había practicado otros trabajos similares en su domicilio, enviándole una cotización con fecha 18 de enero de 2017, por un total de \$1.070.000.- pesos, con un anticipo de \$560.000.- pesos, por lo que le encargó la



confección de los muebles, procediendo a hacer la debida transferencia el día 21 de enero de 2017. Finalmente, las fechas acordadas para la instalación de los referidos muebles nunca se cumplieron, comunicándose en variadas oportunidades, indicando el denunciado la falta de materiales, o que iba a instalarlos y no llegaba, de manera que finalmente no fueron entregados ni instalados.

En el caso que nos ocupa, la parte requerida estando legal y válidamente emplazada para tales efectos, como consta a fojas 9, 11 y 13 no ha comparecido, en consecuencia, no ha controvertido de manera alguna los hechos denunciados en autos, de conformidad a lo expuesto en el artículo 1698 del Código Civil, lo que viene en reafirmar la tesis del denunciante, en el sentido del no cumplimiento de las obligaciones pactadas, como el correlato al pago efectuado por adelantado por estas obras, lo cual se traduce en un no cumplimiento de la norma legal infringida.

Que, el **artículo 23 de la Ley N° 19.496** establece 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".

En el caso sub lite, la negligencia por parte del denunciado se encuentran contenidas en los hechos expuestos por el actor, los que no han sido controvertidos de manera alguna, estableciéndose el menoscabo en el cliente, consistente en no recibir los muebles en su domicilio ni en la fecha acordada ni en una posterior, ni a la fecha de interposición de la acción impetrada en autos, además de ser ignoradas sus peticiones por largo tiempo, sufriendo la incertidumbre en cuanto a la fecha cierta de la entrega e instalación de los muebles en cuestión.



718
Diciembre

Que en este sentido, dable es señalar que el acto de consumo, es una sumatoria de actos individuales, que concluyen en la celebración futura de una compra venta, así, desde las primeras etapas, cuales son los tratos preliminares, hasta la entrega real o simbólica del bien o servicio adquirido, una vez que se ha perfeccionado el referido acto.

Que, tanto la celebración del contrato propiamente tal, como los actos previos a la formación del consentimiento, no solo está protegido por el derecho común, Código de Comercio, sino también por la Ley N° 19.496, obligando al proveedor a respetar el precio de la venta, como elemento de la esencia del contrato referido, pero así también a su cumplimiento, cual es, la entrega de la cosa vendida, o la prestación del servicio adquirido.

Que, nuestro ordenamiento jurídico y en especial nuestro derecho común, instituye un principio fundamental en materia de contratación y de libertad contractual, cual es, el de la "Buena Fe", la que va dirigida tanto a la celebración del acto jurídico o contrato mismo, como también a la etapa de su ejecución, transformando sus disposiciones en ley para las partes contratantes, conforme al principio del "Contrato Ley", consagrado en el artículo 1545 del Código Civil. Así la buena fe, es una regla de oro, a la cual el legislador le ha otorgado el carácter de presunción de carácter legal, es decir, se acredita verificándose ciertas situaciones de carácter general conjuntamente, pero la propia ley es la encargada de determinar los casos en que esta no se presume, o bien, otorga la posibilidad a quienes alegan la mala fe, la obligación perentoria de probarla, dado que el legislador promueve la buena fe, la fidelidad al acuerdo concluido, en el tráfico jurídico contractual.

Finalmente en este sentido, dispone el **artículo 1546**, del mismo código: *"Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan*



precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella".

Que, conforme al mérito de todos los antecedentes tenidos a la vista por este sentenciador, consecuente es concluir, que el denunciado don **JORGE ANTONIO MIRANDA LUCERO**, ha incurrido en actuación ilegal, puesto que ha incumplido permanentemente con su obligación de entrega e instalación de los muebles en cuestión, inclusive hasta la fecha en que se ha interpuesto la acción que origina estos autos, no siendo controvertido este hecho durante la secuela del juicio.

En razón de lo expuesto precedentemente, esta magistratura estima que existe vulneración a las normas de la Ley N° 19.496 por parte de don **JORGE ANTONIO MIRANDA LUCERO**, razón por la que deberá acogerse la denuncia, en los términos que en lo resolutivo se dirá.

EN CUANTO A LA DEVOLUCIÓN DE LO PAGADO:

TERCERO: El denunciante de autos, ha solicitado la devolución del dinero pagado por concepto de anticipo de los trabajos encomendados al denunciado correspondiente a la suma de \$ 560.000.- pesos. A fin de dar cuenta de este hecho, acompaña a fojas 3, copia simple de Cartola de transferencias, extraída de la página web www.santander.cl, de la que se observa la transferencia bancaria realizada con éxito desde la cuenta bancaria de don Elías Marcelo Romero Ruiz, hijo del denunciado -hecho que no ha sido controvertido en autos, teniéndose por establecido-, a la cuenta del BancoEstado, a nombre de don Jorge Miranda Lucero, con fecha 21 de enero de 2017, en virtud del pago señalado precedentemente.



Así, se ha acreditado el pago correspondiente por este concepto respecto de un servicio que finalmente no ha sido prestado, generándose un enriquecimiento ilícito por parte del denunciado, carente de causa legal que lo sustente, debiendo por tanto, procederse a su restitución al consumidor, al tenor de lo dispuesto en el **inciso 3 del artículo 41 de la Ley N° 19.496**, la que dispone en su parte pertinente: *"Si el tribunal estimare procedente el reclamo, dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor"*.

Así, las cosas, y conforme las facultades concedidas por el legislador a este respecto, es que resulta conforme a todo derecho acoger la petición del denunciante, debiendo procederse a la devolución del dinero pagado, tal como en lo resolutivo, se dirá.

**POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS
LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULO 14, 17, 23 Y 41 DE LA LEY 18.287, SE
RESUELVE:**

1) Ha lugar a la denuncia de autos. Condénese a don JORGE ANTONIO MIRANDA LUCERO, al pago de una suma por concepto de multa, de 1.5 Unidades Tributarias Mensuales (1.5 U.T.M.), por infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa dentro del plazo legal de cinco días de ejecutoriado el fallo, despáchese orden de reclusión en su contra, por el término de siete noches, por vía de sustitución y apremio.

2) Procédase a la devolución de lo pagado por parte del actor de autos, correspondiente a la suma de \$560.000.- pesos, suma



de deberá ser debidamente reajustada, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496.

3) Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto al artículo 58 bis, inciso primero de la Ley N° 19.496.

Notifíquese y déjese copia.

Hecho, archívense los autos en su oportunidad.

Rol N°: 2888-2017

Dictada por doña **Carla Torres Aguayo**, Juez Titular

Autoriza don **Mauricio Arenas Tellería**, Secretario Abogado Titular.

