

*Señor Mauricio y sus hijos
Colo Colo 166 - Concepción*

Concepción, 8 de Agosto 2018.



Concepción, veintisiete de julio de dos mil dieciocho

Vistos:

Que en estos autos a fojas 22 y siguientes, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO representado por su Director Juan Pablo Pinto Geldrez, ingeniero comercial, ambos con domicilio en calle Colo Colo N° 166 comuna de Concepción, presenta denuncia infraccional en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496 en contra de COMERCIALIZADORA SOCIEDAD ANÓNIMA, nombre de fantasía HITES, sociedad del giro de su denominación, con domicilio en calle Barros Arana N° 890, Concepción, representada según consta en mandato judicial que se encuentra registrado en la Secretaría de este Tribunal con el N° 134 por Luis Ricardo Brender Zwinck, ingeniero comercial, domiciliado en calle Moneda N° 970, piso cinco, comuna de Santiago, proveedor que habría incurrido en infracciones a la citada Ley. Expone que ha tomado conocimiento a través del Reclamo N° R2017W1595190 que el consumidor Mauricio Pérez con domicilio en la comuna de Talcahuano, con fecha 06 de junio compró a través de la página web de la denunciada, un celular marca LG modelo G5 por un precio de \$199.990, pagando además \$4.990 por el despacho del producto a su domicilio, hecho que no se verificó en la fecha acordada, el día 13 de junio. Agrega que el consumidor realizó numerosos reclamos al proveedor a través de su Call Center, recibiendo diversas versiones sobre el incumplimiento en la entrega, hecho que generó al cliente bastante malestar ya que dejó de hacer cosas importantes para estar disponible en las fechas en que supuestamente sería entregado el producto, sumando a ello las llamadas y malos ratos por la información poco precisa que le dieron. Señala que frente a este reclamo, el proveedor con fecha 27 de julio

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	08 AGO 2018
Línea	1326

respondió que el producto por el cual se formula el reclamo en referencia, sería entregado en los próximos días; que el Sernac mediante oficio requirió nuevamente al proveedor que indicara una fecha de entrega del producto en cuestión, lo que no fue respondido, cerrándose el proceso de mediación con fecha 04 de agosto de 2017. Estima que esta conducta del proveedor vulnera lo dispuesto en el artículo 3 inciso primero letras b) y e), 12 y 23 inciso primero de la ley N° 19.496 considerando el manifiesto retardo en la entrega del producto. Solicita se aplique al proveedor el máximo de las multas que contempla la ley, más las costas de la causa.

Que a fojas 36 rola escrito de contestación de Comercializadora S.A. en el que controvierte los hechos y solicita el rechazo de la denuncia, con costas. Afirma que hizo entrega del producto al consumidor siendo éste recepcionado en conformidad por don Mauricio Pérez, dando así cumplimiento a la respuesta dada al requerimiento del Sernac donde se dijo que sería entregado en los próximos días. Precisa que en la denuncia no se señala ninguna infracción en particular que se le impute, antecedente suficiente para rechazarla. Insiste en que no hay infracción y menos un perjuicio al consumidor quien recibió el producto en conformidad.

A fojas 39 rola acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba.

A fojas 1 a 21 rolan documentos acompañados en parte de prueba por el denunciante SERNAC y a fojas 37 documento acompañado por la empresa denunciada.

Se trajeron los autos para fallo.

Con lo relacionado y teniendo además presente:

1° Que, en lo principal del escrito de fojas 22 y siguientes, SERNAC Región del Bío Bío en uso de las facultades contenidas en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, presenta denuncia en contra

de Comercializadora S.A., HITES, por infringir lo dispuesto en los artículos 3, 12 y 23 al retardar la entrega al consumidor de un producto comprado a través de su página web.

2° Que la denunciada en sus descargos pide el rechazo de la denuncia negando que haya incurrido en las infracciones que se le imputan, afirmando que el producto fue entregado a satisfacción del cliente.

3° Que el Sernac acompañó copia de Resoluciones del Sernac que acreditan personería de quien comparece a su nombre (fojas 1 a 7) y antecedentes del reclamo formulado ante el Sernac N° R2017W1595190 por Mauricio Pérez (fojas 8 a 21).

4° Que la parte denunciada acompañó impreso de Boleta Electrónica N° 28671893 emitida por Comercializadora S.A. con fecha 31 de julio de 2017 (fojas 37).

5° Que los documentos acompañados permiten comprobar que el consumidor reclamante ante el Sernac con fecha 06 de junio de 2017 compró vía electrónica un equipo Smartphone marca LG pagando además de su valor, el costo correspondiente al despacho (fojas 11, 14 y 15) y que con fecha 15 de junio Hites recibió un reclamo ingresado con el N° 2633144 (fojas 13).

6° Que el consumidor sostuvo ante el Sernac que la entrega del producto se pactó para el día 13 de junio (fojas 8), lo que no se verificó, circunstancia que motivó se iniciara el reclamo ante esa instancia administrativa. Esta fecha indicada como aquella en que debía efectuarse la entrega del producto no fue cuestionada por la empresa denunciada.

7° Que la respuesta dada por Comercializadora S.A. al Sernac ante el requerimiento del consumidor referido al retardo en el despacho y entrega del equipo telefónico es vaga e imprecisa pues no indica una fecha exacta dentro de la cual cumplirá con su obligación, dejando al consumidor en total ignorancia al respecto. Tampoco

entrega explicaciones razonadas del porqué la demora, evidenciando con esta conducta la vulneración a lo dispuesto en el artículo 3 inciso primero letra b) de la ley N° 19.496.

8° Que el documento de fojas 37 prueba que Hites cumplió con la entrega del producto habiendo transcurrido 55 días desde que se efectuó la compra a través de su página web y después de efectuado el reclamo por el consumidor ante el Sernac.

9° Que este retardo injustificado en la entrega del producto constituye un incumplimiento a los términos y condiciones conforme a las cuáles se convino entre proveedor y cliente la entrega del producto, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 12 de la ley N° 19.496.

10° Qué habiéndose establecido la efectividad de los hechos imputados como infraccionales, la denuncia efectuada por el Sernac deberá ser acogida.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 3, 12, 24, 50, 50 A, 50 B, 58 inciso 5° y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 y demás pertinentes de la Ley N° 18.287, artículo 1698 del Código Civil, se declara:

Que se acoge sin costas la denuncia presentada por el Servicio Nacional del Consumidor en lo principal del escrito de fojas 22 y siguientes, y se condena a COMERCIALIZADORA SOCIEDAD ANÓNIMA, nombre de fantasía HITES, representada según por Luis Ricardo Brender Zwinckya, ya individualizados, al pago de una multa a beneficio municipal ascendente a DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b) y 12 de la Ley N° 19.496. No ha lugar en lo demás.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la sentencia, sufrirá el representante legal de la condenada

por vía de sustitución y apremio, reclusión de fin de semana a razón de una noche o un día por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de quince jornadas diurnas o nocturnas, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD

Rol 16.581-2017

Dictada por Yolanda Rosen Jones, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Alejandra González Richards, Secretaria.

