

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE MAIPÚ

37
Heute
note

PROCESO ROL N° 4632-2017

MAIPÚ, veintisiete de septiembre de dos mil diecisiete.

VISTOS: Que la querrela y denuncia infraccional de fojas 3 a 6 de autos, da cuenta de presunta infracción a la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, hecho ocurrido el día 27 de noviembre de 2016 e ingresado al Tribunal con fecha 16 de mayo de 2017, en que participaron:

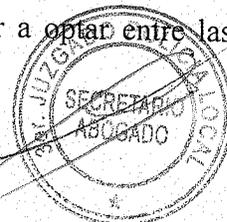
JOHANA EDTIH ANTIMAN ORELLANA, cédula de identidad N° 15.797.259-6, 33 años de edad, casada, dueña de casa, domiciliada en calle La Galaxia N° 904, departamento 33, Villa Bernardo O'Higgins, comuna de Maipú. Demandante.

CESAR EDUARDO SERNA MARTINEZ, cédula de identidad N° 15.328.436-9, 34 años de edad, casado, Empleado de Seguridad, domiciliado en calle La Galaxia N° 904, departamento 33, Villa Bernardo O'Higgins, comuna de Maipú.

RIPLEY STORE LIMITADA, RUT 76.879.810-9 representada legalmente por **ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY Y ANDRES ROCCATAGLIATA ORSINI**, domiciliado en Calle Huérfanos N° 1052, cuarto piso, comuna de Santiago. Representada judicialmente por el Abogado **FELIPE SAVRON CARRASCO** (a fojas 22), domiciliado en calle Lota 2257, oficina 502, comuna de providencia a fojas 18. Demandado

1.- Que a fojas 3 a 6 consta, querrela por infracción ley 19.496 en contra del proveedor **COMERCIAL ECCSA S.A., RUT. 83.382.700-6, Ripley**. Relatos de hecho:

1.1- Antecedentes previos: El 27 de noviembre de 2016, me dirijo hasta tienda Ripley para efectuar la compra de una Tablet por un valor de 49.990, sin embargo a los 7 días siguientes el producto presenta fallos por este motivo lo lleve hasta el servicio de atención al cliente para que me devolvieran el dinero, en ese momento lo reviso un técnico el cual me informó que el producto presentaba una falla de sistema y que tenía que ir a reparación, yo no quise y exigí que me respetaran mi garantía pero no quisieron y tampoco devolvérmelo por otro producto ni el dinero. Antecedentes de la infracción: Negativa a la Ley del Consumidor a permitir a optar entre las opciones que establece la Ley artículo 20 Ley 19.496.



30
treinta
o cho

Deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de **COMERCIAL ECCSA S.A., RUT. 83.382.700-6, Ripley.**

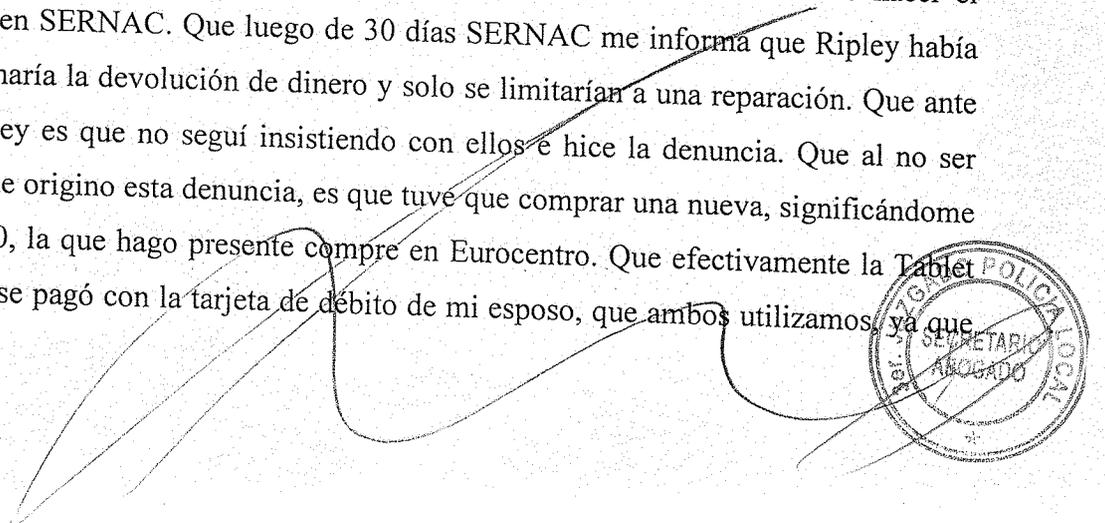
A.- Daño emergente: Costo del producto \$49.990, la compra de otro producto \$100.000.-
movilización para tramites \$40.000.-

B.- daño moral: Estrés, tiempo perdido, problemas familiares \$500.000.- El monto total de la indemnización de perjuicios que por este acto demando, asciende a la suma de \$690.000 más los intereses, reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas. Acompaña documentos:, con citación o bajo apercibimiento legal del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil:

1.- Ficha de reclamo en SERNAC realizado por **JOHANA EDTIH ANTIMAN ORELLANA**, cédula de identidad N° 15.797.259-6, quien señala: el día 27 de noviembre de 2016 me dirijo a la tienda Ripley para efectuar compra de una Tablet por un valor de \$49.990, sin embargo este producto presento fallas. Por este motivo lo lleve hasta el servicio atención al cliente en ese momento lo reviso un técnico el cual me informo que debía ser pasado por unos días a otro establecimiento, a fojas 1.

2.- Fotocopia de la boleta por un valor total de \$49.990 ambos lados a fojas 2.

2.- Que a fojas 10 consta declaración indagatoria de la parte de **JOHANA EDTIH ANTIMAN ORELLANA**, cédula de identidad N° 15.797.259-6, quien expone: "... Que ratifico mi denuncia de fojas 3 y agrego que el día 27 de noviembre de 2016, compre en la tienda Ripley de Mall Arauco Maipú, ubicada en Américo Vespucio 399, un Tablet de marca master G, por un monto de \$49.990, la que se pagó mediante tarjeta de débito a nombre de mi cónyuge, Cesar Serna Martínez, al contado. A los cinco días de adquirida la Tablet, esta presento fallas, no era posible su conexión a internet y además se calentaba en exceso al momento de cargar su batería. Por lo que siete días después del 27 de noviembre, lleve el producto a Ripley, a atención al cliente para efectos que se me cambiara el producto por uno nuevo o que se me devolviera el dinero, pero en el servicio al cliente la tienda, me indicaron que eso no era lo que operaba si no que el Tablet debía ser llevado al servicio técnico y esperar 15 días para su reparación, pero yo no quería aceptar esto ya que finalmente el producto igual iba a presentar fallas y nunca entregan las cosas en las fechas que indican y esto lo sé porque ya había tenido un problema similar con otro producto.- Que ante la negativa de Ripley de respetar las tres opciones que hay establecidas en la Ley de consumidor, es decir devolución de dinero, cambio de producto o garantía es que me fui inmediato hacer el respectivo denuncia en SERNAC. Que luego de 30 días SERNAC me informa que Ripley había manifestado que no haría la devolución de dinero y solo se limitarían a una reparación. Que ante lo señalado por Ripley es que no seguí insistiendo con ellos e hice la denuncia. Que al no ser reparada la Tablet que origino esta denuncia, es que tuve que comprar una nueva, significándome un costo de \$100.000, la que hago presente compre en Eurocentro. Que efectivamente la Tablet comprada en Ripley se pagó con la tarjeta de débito de mi esposo, que ambos utilizamos, ya que




Heute
v. 10

no tengo una tarjeta adicional. Que lo único que pretendo con esa denuncia es ser indemnizada, yo hago devolución del Tablet que aún tengo en mi poder a Ripley y ellos que me paguen...”

3.- Que a fojas 11 comparece **CESAR EDUARDO SERNA MARTINEZ**, cédula de identidad N° 15.328.436-9, quien expone: “... Que efectivamente se realizó en tienda Ripley de Mall Arauco Maipú, ubicada en Américo Vespucio 399, una compra con mi tarjeta de débito Banco Chile, pero quien efectuó dicha compra fue mi esposa **JOHANA EDITH ANTIMAN ORELLANA**. Ella hizo la compra de este Tablet que salió defectuoso, por lo que fue a pedir su cambio o devolución de dinero pero no se la dieron...”

4.- Que a fojas 14 a 17 consta mandato otorgado por **RIPLEY STORE LIMITADA** a los Abogados **FELIX VERGARA RUIZ, CRISTIAN BERNALES ERRAZURIZ, PAULO GARCIA-HUIDOBRO HONORATO Y JAVIER ZULUETA VIDAL**.

5.- Que a fojas 18 consta escrito presentado **PAULO GARCIA-HUIDOBRO HONORATO** por el Abogado patrocinio y poder. Presta declaración indagatoria en los siguientes términos a saber:

1.- Que nuestra representada, de acuerdo a la denuncia ostentada en autos, no ha cometido infracción alguna con su conducta y comportamiento a la ley 19.496 que regula la metería.

2.- En efecto, de los propios dichos de la denunciante y demandante de autos, aparece claramente que los hechos de debieron única y exclusivamente por el actuar negligente de la propia denunciante y no por hecho culpa de mi representada. Es más sostener lo contrario sería destruir toda la doctrina y jurisprudencia que se ha pronunciado respecto de la materia de autos. Por lo antes señalado, venimos en señalar que desconocemos todo tipo de responsabilidad en los hechos denunciados.

6.- Que a fojas 21 consta certificado donde consta que se ha practicado notificación de denuncia infraccional y demanda civil de perjuicios de fojas 3, 4, 5 y 6 y proveído de fojas 11 y de autos a Ripley, a través de su representante legal.

7.- Que a fojas 22 consta escrito delega poder presentado por el Abogado **PAULO GARCIA-HUIDOBRO HONORATO**, al Abogado **FELIPE SAVRON CARRASCO**.

8.- Que a fojas 23 a 28 consta escrito contesta querrela infraccional y demanda civil presentada por el Abogado **FELIPE SAVRON CARRASCO** en representación de **COMERCIAL ECCSA S.A.**, con fecha 16 de mayo de 2017, notificada a esta parte con fecha 2 de agosto de 2017, por escrito y solicitando que se tenga por parte integrante de la audiencia de estilo, con fin de que en mérito de lo expuesto, se sirva rechazar la denuncia infraccional y la demanda civil, con costas, y que por este acto paso a exponer sus fundamentos de hecho y derecho.

I Alegaciones preliminares por aspectos formales.

Que en conformidad a los artículos 309 y 310 del Código de Procedimiento Civil, vengo en contestar la demanda, primeramente oponiendo excepción de prescripción, en consideración a que esta parte estima, que la acción infraccional deducida por la parte demandante, se encuentra prescrita, al tenor del artículo 26 de la ley 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor, norma especial e imperativa sobre la materia.



40
cuareta

Lo anterior se materializa toda vez que como se desprende del propio libelo pretensor y de la declaración indagatoria prestada por la propia querellante, la infracción en estos autos alegada ocurre el día 27 de noviembre de 2016, considerando en razón de ello, y que el plazo en que prescribe la acción infraccional (denuncia o querrela) es de seis meses desde la infracción, sin perjuicio de ello, que el plazo de prescripción del artículo 26 de la Ley 19.496, se ve suspendido en el intertanto de tiempo, mientras se resuelve o se tramita la reclamación ante el órgano administrativo que es el Servicio Nacional del Consumidor y que en estos autos, la querellante interpone reclamo el día 4 de enero de 2017, y la respuesta es entregada el día 16 de enero de 2017, suspendiéndose el plazo por tan solo 12 días. En conclusión, cabe destacar que la notificación de la querrela infraccional, ha quedado establecido que ocurre el día 2 de agosto de 2017, de modo tan sólo en esa ocasión se ve interrumpida la prescripción, en conformidad al artículo 2518 del Código Civil. De lo anterior es de concluir de manera absoluta y tajante, que la querrela solo llegó a conocimiento de esta parte con fecha 2 de agosto de 2017, ampliamente vencido el plazo de prescripción del artículo 26. Considerando que la fecha de la infracción es el día 27 de noviembre de 2016, y la suspensión de 12 días del reclamo, la contravención prescribe con fecha 8 de junio de 2017. Notificada esta parte de dicha acción el día 2 de agosto de 2017, dicha notificación no ha tenido el mérito de interrumpir la prescripción, quedando como único remedio la declaración de prescripción de la acción contravencional, y consecuentemente la prescripción de la acción civil.

Que por otro lado a pesar de que existe una presentación por parte de la querellante de demanda civil, esta no se encuentra notificada o en su caso, solo se entenderá notificada con fecha 2 de agosto de 2017, por ello se debe aplicar la regla establecida en el artículo 9 de la ley 18.287 sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el cual señala lo siguiente: “Si deducida la demanda no se hubiere notificado dentro del plazo de cuatro meses desde su ingreso, se tendrá por no presentada”.

Como conclusión final, respecto al aspecto civil, cabe destacar que en cuanto a la acción civil interpuesta por la demandante, la interpretación mayoritaria de los tribunales ha sido la prescripción de las acciones civiles se rige por la de las acciones contravencionales, es decir seis meses contados desde la infracción, como lo señala el artículo 26 de la ley 19.496, esto debido a que se entiende que la responsabilidad infraccional, los principales argumentos de la doctrina a este respecto son los siguientes. Los fallos señalan que la responsabilidad civil autónoma no existe, de manera que siempre que requiere de una sanción administrativa y que la acción infraccional acarrea la prescripción de la acción civil o se entiende que el plazo es el mismo para ambas acciones.

II Inexistencia de infracción a la ley 19.496 por parte de COMERCIAL ECCSA S.A.

La hipótesis señalada por la querellante y demandante de autos, cuya infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, señala en específico, en su inciso primero: “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 menos cabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

La infracción a lo dispuesto en artículo 23 antes transcrito, ocurriría solo cuando "en la venta de un bien o prestación de un servicio", sumado al actuar "negligente", es decir, sinónimo de descuido, torpe, fuera del parámetro del buen padre de familia, se cause un daño o menoscabo al consumidor. Pero el mismo artículo agrega un elemento conector o condicionante de la responsabilidad infraccional aquí establecida, y es que lo anterior sea debido a faltas o deficiencias del bien o servicio en cuanto a sus características o atributos más elementales. Por ende, cabe señalar que para cometer infracción mi representada, debe desplegarse una conducta negligente y que esta provoque un daño o perjuicio y que una sea consecuencia de la otra, considerándose que el caso de marras, no existe tal razonamiento ni acusación. Por lo demás, que estas alegaciones son absoluta carga probatoria de la querellante, y de la que deberá presumirse inocencia a mi representada.

La querellante efectivamente según consta de la querella y la declaración indagatoria, esta parte reconoce que adquiere Tablet mater G, por un valor de \$49.990.- en la tienda Ripley del Mall Arauco Maipú.

En los hechos, la única manera que mi representada toma conocimiento de los hechos denunciados, en cuanto a la falta y desperfecto alegado por la querellante, solo ocurre al momento de la interposición del reclamo ante el órgano administrativo (SERNAC), en donde expone que mi representada se negó a cambiar el producto o devolver el dinero previa restitución del producto, bajo pretexto que solo ofrecer la reparación.

Lo anterior no es cierto. Cabe recordar que según prescribe el artículo 21, en relación a los artículos 19 y 20 de la ley 19.496, "artículo 21.- El ejercicio de los derechos que contempla los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, **siempre que este no se hubiera deteriorado por hecho imputable al consumidor**". Es entonces, que la garantía o derecho que pretendía exigir la querellante, obtener la devolución del dinero o el cambio del producto, no fue negada a la querellante; de tal modo, el procedimiento técnico que mi representada observa para la determinación de una decisión en conformidad a los artículos 19 y 20 de la ley 19.496, está encaminada a determinar la naturaleza de la falla o desperfecto, toda vez que el artículo 21, plantea una clara y determinante excepción al ejercicio de estos derechos, es decir que dicho deterioro no haya sido provocado por hecho atribuible o imputable al consumidor.

Es importante no perder de vista en tal sentido, que es confesión de la querellante, que tan solo 7 días después de la adquisición del producto presenta fallas, y sin explicación plausible de ello; es decir, presento fallas las que no existía explicación ni razón alguna, considerando que se trataba de un producto nuevo, era suficiente justificación para proceder a determinar la naturaleza de la falla, para dar cabida a los derechos del consumidor, o en su caso, negarlo, solo y solo si, se tratase de falla atribuible al consumidor. Que los hechos, como se ha expuesto, no se ha negado el ejercicio



41
correcto
D no

de los derechos del artículo 19, 20 y 21 de la ley 19.496. Por ende, no hay infracción al artículo 23, porque el actuar de mi representada no es ni ha sido negligente, ni tampoco ha provocado daño alguno con este actuar.

III Inexistencia de los perjuicios demandados

Es requisito indispensable para atribuir a una persona responsabilidad extracontractual, previamente establecer la responsabilidad cuasidelictual civil de la demanda, situación que a la luz de los antecedentes expuestos en esta presentación, los cuales se dan por expresamente reproducidos por esta parte, no ha ocurrido y razonablemente permiten estimar que no ocurrirán. En otras palabras, la carencia de responsabilidad infraccional de mi representada borra la posibilidad de recibir una condena en tal sentido, y en este acápite como indemnización de perjuicios.

En este sentido, y siempre sobre la base de que mi representada no tiene responsabilidad civil ni infraccional resultante de los hechos que denuncia a la contraria, cabe hacer presente de manera especial al Tribunal la ostensible falta de fundamento de pretensión indemnizatoria del mandante, no solo porque no se configura en la especie los requisitos legales para acceder al resarcimiento pretendido, sino además, porque resulta ineludible manifestar la incalificable desproporcionalidad en que incurre el actor en avaluar su pretensión.

Desde el punto de vista, los tratadistas sostienen que la indemnización debe ser "proporcional" al daño efectivamente causado en la persona de la víctima, es decir, debe reparar íntegramente el daño pero sin permitir que se contribuya en lucro o ganancia a favor del sujeto pasivo en cuyo caso se atendería en contra del principio del enriquecimiento sin causa que informa nuestro Ordenamiento Jurídico. Precisamente el libelo contrario abrupta y ostensiblemente en la conducta que el derecho no permite, esto es, pretende lucrar injustamente al amparo de una situación que se hace aparecer como legalmente indemnizable.

Finalmente en el evento improbable que se acoja la demanda civil interpuesta, solicito considerar para rebajar o no otorgar la indemnización civil interpuesta, considerar rebajar o no otorgar la indemnización en los términos contenidos en la demanda, considerablemente la suma pretendida por el actor, toda vez que resulta a luces exagerada y absolutamente desmedida en relación a los hechos que se reembolsado el valor total del producto, lo cual en concreto sería la única suma que pago o desembolso, con ocasión de la relación de consumo, sin embargo la adquisición de otro bien o producto, no tiene una razón o nexo explicable o plausible que se vincule con la infracción acusada. Además el demandado no presenta prueba alguna que permita considerar a lo menos razonablemente la existencia del daño, no hay documentos que den cuenta de aquellos gastos, y de los hechos expuestos, no existe vínculo entre exagerado monto reclamado, con los hechos denunciados.

9.- Que a fojas 32 consta comparendo de conciliación contestación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante de autos **JOHANA EDITH ANTIMAN ORELLANA**, cédula de identidad N° 15.797.259-6, por sí, y de Cesar Serna Martínez y con la asistencia de la parte



querellada y demandada en autos Ripley representado en audiencia por el Abogado **FELIPE SAVRON CARRASCO**.

Llamadas las partes a una conciliación: La parte de Ripley, querellada y demandada de autos, viene en ofrecer como indemnización total la suma de \$80.000.- suma que no es aceptada por la demandante de autos, pue son cumple con sus expectativas.

La parte de **JOHANA EDTIH ANTIMAN ORELLANA**, cédula de identidad N° 15.797.259-6 querellante y demandante de autos, viene en ratificar denuncia y demanda de fojas 3 y siguientes, con costas, como asimismo declaración indagatoria de fojas 10, sin más que agregar.

La parte de **CESAR EDUARDO SERNA MARTINEZ**, cédula de identidad N° 15.328.436-9, viene en ratificar declaración de fojas 11 de autos, haciendo presente que esta audiencia me ha hecho faltar nuevamente a trabajar.-

La parte querellada y demandada de autos Ripley, representada en audiencia por el abogado **FELIPE SAVRON CARRASCO**, viene en contestar la querella infraccional y la demanda civil a través de minuta escrita, solicitando se tenga por parte integrante de la presente audiencia y en mérito de esta se sirva rechazar ambas acciones, con costas.

Prueba documental:

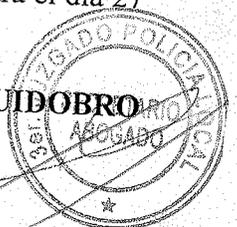
La parte de **JOHANA EDTIH ANTIMAN ORELLANA**, cédula de identidad N° 15.797.259-6, querellante y demandante de autos, viene en ratificar los documentos de fojas 1 y 2, solicitando se tengan por acompañados, bajo apercibimiento legal del 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

La parte querellada y demandada de autos Ripley, representada en audiencia por el abogado **FELIPE SAVRON CARRASCO**, viene en ratificar mandato de fojas 14 a 17 de autos, ambas inclusive y en acompañar los siguientes documentos.

1.- Traslado de reclamo ante el SERNAC R2017M1249038, dirigido a COMERCIAL ECCSA S.A. junto con el formulario único atención al público del mismo número de caso a fojas 29 y 30.
2.- Carta de respuesta suscrita por don Enrique Guzmán en presentación de Ripley o COMERCIAL ECCSA S.A. de fecha 16 de enero de 2017, por el número de caso R2017M1249038 donde señala a través de la presente acusamos, recibo del oficio de la referencia, presentando por la Sra. **JOHANA EDTIH ANTIMAN ORELLANA**, cédula de identidad N° 15.797.259-6, quien solicita el cambio de un Tablet Master G adquirido en nuestra sucursal Ripley Arauco Maipú. Para realizar la anulación del producto es necesario que el informe del servicio técnico determine que la falla es irreparable y corresponde a un problema de fabricación y no es atribuible a daños provocados por terceros. Sin ese antecedente no es posible acceder a la solicitud del cliente, a fojas 31.

10.- Que a fojas 34 consta medida para mejor resolver en la cual se cita a las partes para el día 27 de septiembre de 2017 a las 11:30 horas audiencia de conciliación.

11.- Que a fojas 35 consta delega poder del Abogado **PAULO GARCIA-HUIDOBRO** HONORATO, al Abogado **FELIPE HIDALGO JULIO**.



42
Carrasco
J. Tve

12.- Que a fojas 36 consta **audiencia de conciliación**, con la asistencia de la parte querellante y demandante de autos **JOHANA EDTIH ANTIMAN ORELLANA**, cédula de identidad N° 15.797.259-6 de la parte de **CESAR EDUARDO SERNA MARTINEZ**, cédula de identidad N° 15.328.436-9 y de la parte querellada y demandada de **RIPLEY STORE LIMITADA**, RUT 76.879.810-9, representada en audiencia por el Abogado Felipe Hidalgo Julio.

Llamadas las partes a conciliación: La parte de **RIPLEY STORE LIMITADA**, RUT 76.879.810-9 querellada y demandada en autos, viene en ofrecer como indemnización a la parte querellante y demandante de autos, **JOHANA EDTIH ANTIMAN ORELLANA**, cédula de identidad N° 15.797.259-6 un monto de \$100.000.- quien no acepta dicha suma, por cuanto sus expectativas de acuerdo son de \$150.000.-

10.- Que a fojas 36 consta resolución del Tribunal que ordena vuelvan autos para fallo.

Y CONSIDERANDO:

A) EN EL ASPECTO INFRACCIONAL.

PRIMERO: Que la relación consumidor-proveedor entre las partes de **JOHANA EDTIH ANTIMAN ORELLANA**, cédula de identidad N° 15.797.259-6 y de **RIPLEY STORE LIMITADA**, RUT 76.879.810-9 representada legalmente por **ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY Y ANDRES ROCCATAGLIATA ORSINI**, consta en virtud de boleta acompañada a fojas 2 de autos, por compra realizada en tienda Ripley por un valor de \$49.990, al día 27 de noviembre de 2016, por lo que se establece.

SEGUNDO: Que el hecho controvertido consiste en determinar si efectivamente la parte denunciada de **RIPLEY STORE LIMITADA**, RUT 76.879.810-9 representada legalmente por **ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY Y ANDRES ROCCATAGLIATA ORSINI**, en su calidad de proveedor, respeta el derecho de opción que le asiste a todo consumidor en la compra de un producto determinado, en caso que este sea defectuoso, le falten piezas o partes, no sea apto para el uso que fue destinado, entre otras situaciones, y si cumple con su deber de informar veraz y oportunamente sobre las condiciones y demás características relevantes para hacer uso de este derecho de opción.

TERCERO: Que atendido el mérito de autos; Ficha de reclamo en SERNAC realizado por **JOHANA EDTIH ANTIMAN ORELLANA**, cédula de identidad N° 15.797.259-6, a fojas 1, Fotocopia de la boleta de Tablet por un valor de \$49.990 por ambos lados a fojas 2, querella por infracción ley 19.496 y demanda de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **COMERCIAL ECCSA S.A.**, RUT. 83.382.700-6, Ripley a fojas 3 a 6, declaración indagatoria de **JOHANA EDTIH ANTIMAN ORELLANA**, cédula de identidad N° 15.797.259-6 a fojas 10, declaración indagatoria de **CESAR EDUARDO SERNA MARTINEZ**, cédula de identidad N° 15.328.436-9 a fojas 11, escrito contesta querella infraccional y demanda civil presentada por el Abogado **FELIPE SAVRON CARRASCO** en representación de **COMERCIAL ECCSA S.A de fojas 23 a 28**, Traslado de reclamo ante el SERNAC R2017M1249038, dirigido a **COMERCIAL**



4
ave
ju

ECCSA S.A. junto con el formulario único atención al público del mismo número de caso a fojas 29 y 30, Carta de respuesta suscrita por don Enrique Guzmán en presentación de Ripley o COMERCIAL ECCSA S.A. de fecha 16 de enero de 2017, por el número de caso R2017M1249038 a fojas 31. Por lo que apreciado los antecedentes que dan cuenta de una presunta infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se funda en virtud del reclamo presentado por **JOHANA EDITH ANTIMAN ORELLANA**, cédula de identidad N° 15.797.259-6 ante el SERNAC donde señala que El 27 de noviembre de 2016, me dirijo hasta tienda Ripley para efectuar la compra de una Tablet por un valor de 49.990, sin embargo a los 7 días siguientes el producto presenta fallos por este motivo lo lleve hasta el servicio de atención al cliente para que me devolvieran el dinero, en ese momento lo reviso un técnico el cual me informo que el producto presentaba una falla de sistema y que tenía que ir a reparación, yo no quise y exigí que me respetaran mi garantía pero no quisieron y tampoco devolvérmelo por otro producto ni el dinero. Que tal como señala la parte denunciante, siendo motivo primordial del contrato de compraventa la utilidad del producto para su fin natural, como contraprestación del dinero pagado, el hecho de no informar veraz y oportunamente respecto de las condiciones para hacer efectivo el derecho de opción que le asiste a todo consumidor que obtiene un producto defectuoso, le falten piezas o partes, que no sea apto para el uso que fue destinado, o habiéndose anteriormente reparado, sus deficiencias persisten o presentan nuevas fallas, entre otras situaciones, constituye un elemento objetivo a la hora de ponderar el desequilibrio para el consumidor del contrato impuesto por el proveedor, conjugándose el deber de profesionalismos que le empece, la libertad y la autonomía de la voluntad con los principios de la buena fe, la igualdad ante la ley, y el equilibrio de las prestaciones, toda vez que, del tenor literal de lo informado por la parte denunciada mediante la utilización de avisos, letreros o folletos entregados a los consumidores, y mediante información solicitada ante atención al cliente, en relación a la garantía de los bienes que comercializa en la sección de electrónica (Tablet), obliga a uno de los contratantes, justamente al que no intervino en las fórmulas del pacto, ni en la redacción que se dio a las mismas, a aceptar sus lesivas consecuencias, al a) restringir o limitar el ejercicio de la opción legal; b) al condicionar el derecho a la triple opción, toda vez que impone como obligación sine qua non el envío previo de los productos adquiridos al servicio técnico; y c) al restringir el ejercicio de la garantía legal. Lo anterior presenta una exigencia no contemplada por nuestro legislador en la ley protectora de los derechos de los consumidores, específicamente en lo consagrado en los artículos 19 y 20 de la Ley N° 19.496, por cuanto su exigencia por parte de la empresa denunciada constituye una infracción a la ley, toda vez que no cumple con su obligación legal de proceder a la reparación, cambio de producto o devolución de lo pagado por este, todo ello a elección de los consumidores, y no de la parte proveedora, derecho de opción que le asiste a esta parte precisamente con el objeto de mediar en las presuntas arbitrariedades en que pueden incurrir los proveedores, tal como puede presentarse en este caso, en que existiendo pago por el bien adquirido, no se proceda a la reparación del producto, al cambio de este, o a la devolución de lo pagado, argumentando infundadamente que el



4
C. S.

consumidor no realizó el envío previo del producto en cuestión a servicio técnico de la marca autorizada. Finalmente, cabe señalar que los mecanismos utilizados por nuestro legislador para solucionar la presencia de asimetrías informativas propias de la relación de consumo son: 1º) establece el derecho de todo consumidor a recibir una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, contemplado expresamente en el artículo 3º inciso primero letra b) de la Ley N° 19496; y 2º) la imposición a los proveedores de ciertos deberes de información. De esta manera, la parte de **RIPLEY STORE LIMITADA**, RUT 76.879.810-9, incumple con la normativa aplicable en el caso de autos, al limitar, restringir y condicionar el derecho de todo consumidor a la garantía legal, por cuanto no despliega su giro con la transparencia debida, el acceso a su información y la veracidad de la misma, ocasionando un perjuicio directo al patrimonio de aquellos consumidores que pueden verse afectados a tales exigencias, no contempladas en nuestro marco legal, y que pueden verse privados de su libre ejercicio. Por lo que apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, es posible a este Sentenciador determinar **la responsabilidad infraccional de RIPLEY STORE LIMITADA**, RUT 76.879.810-9 representada legalmente por **ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY Y ANDRES ROCCATAGLIATA ORSINI**, o por quien detente tal calidad al momento de notificar esta sentencia, por compra de Tablet el día 27 de noviembre de 2016 en **RIPLEY STORE LIMITADA**, RUT 76.879.810-9, del que se niega derecho de opción ante falla del producto que le asiste a todo consumidor en la compra de un producto determinado, en caso que este sea defectuoso, le falten piezas o partes, no sea apto para el uso que fue destinado, entre otras situaciones, e incumple con su deber de informar veraz y oportunamente sobre las condiciones y demás características relevantes para hacer uso de este derecho de opción, infringiendo con dicha conducta lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b), 20, 21 y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; e incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado cuerpo legal.

B) EN EL ASPECTO CIVIL:

Respecto a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 3 a 6, interpuesta por la parte de **JOHANA EDTIH ANTIMAN ORELLANA**, cédula de identidad N° 15.797.259-6, en contra de la parte de **RIPLEY STORE LIMITADA**, RUT 76.879.810-9 representada legalmente por **ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY Y ANDRES ROCCATAGLIATA ORSINI**, por una cuantía de \$690.000.-, por concepto de daño emergente, y daño moral, más reajuste, intereses y costas.

CUARTO: Que al haberse establecido la responsabilidad infraccional de la parte denunciada y demandada de **RIPLEY STORE LIMITADA**, RUT 76.879.810-9 representada legalmente por **ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY Y ANDRES ROCCATAGLIATA ORSINI**, conforme lo dispone el artículo 50 de la Ley N° 19.496, le corresponde la responsabilidad civil por los perjuicios causados en el patrimonio de **JOHANA EDTIH ANTIMAN ORELLANA**, cédula



de identidad N° 15.797.259-6, conforme a lo dispuesto en los artículos 3 letra e) y 50 de la Ley 19.496, y demás normas pertinentes del Código Civil.

Que las pruebas de autos respecto de los daños y perjuicios producidos en su persona y patrimonio corresponden a:

1.- Ficha de reclamo en SERNAC realizado por **JOHANA EDTIH ANTIMAN ORELLANA**, cédula de identidad N° 15.797.259-6, quien señala: el día 27 de noviembre de 2016 me dirijo a la tienda Ripley para efectuar compra de una Tablet por un valor de \$49.990, sin embargo este producto presento fallas. Por este motivo lo lleve hasta el servicio atención al cliente en ese momento lo reviso un técnico el cual me informo que debía ser pasado por unos días a otro establecimiento, a fojas 1.

2.- Fotocopia de la boleta por ambos lados por un valor total de \$49.990 a fojas 2.

QUINTO: Que los documentos acompañados en autos a fojas 1 y 2, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica tienen la suficiente calidad de prueba para regular prudencialmente los perjuicios por concepto de daño emergente causados a la parte consumidora y demandante por la infracción cometida por la parte proveedora y demandada, por lo que esta sentenciadora fija la indemnización en la suma **\$49.990.- (cuarenta y nueve mil novecientos noventa pesos).**- teniendo a la vista que documentos de fojas 1 y 2, dan cuenta de que la parte de **RIPLEY STORE LIMITADA**, RUT 76.879.810-9 representada legalmente por **ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY Y ANDRES ROCCATAGLIATA ORSINI**, incumple con la normativa aplicable en el caso de autos, al limitar, restringir y condicionar el derecho de todo consumidor a la garantía legal, el acceso a su información y la veracidad de la misma, ocasionando un perjuicio directo al patrimonio de aquellos consumidores que pueden verse afectados a tales exigencias, no contempladas en nuestro marco legal, y que pueden verse privados de su libre ejercicio, cantidad en que se regulan prudencialmente los perjuicios por concepto de daño emergente, que deberá pagar la parte demandada de **RIPLEY STORE LIMITADA**, RUT 76.879.810-9 representada legalmente por **ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY Y ANDRES ROCCATAGLIATA ORSINI**, a la parte demandante civil de **JOHANA EDTIH ANTIMAN ORELLANA**, cédula de identidad N° 15.797.259-6.

SEXTO: Que la parte de **JOHANA EDTIH ANTIMAN ORELLANA**, cédula de identidad N° 15.797.259-6, pide que se le indemnice por los perjuicios sufridos a título de daño moral, reparación a la que este Sentenciador no dará lugar, toda vez que la parte demandante no pruebas en autos, capaz de establecer la efectividad de haber sufrido este tipo de daño y la cantidad a indemnizar.

SEPTIMO: Que atendido lo señalado en el artículo 27 de la Ley 19.497, esta indemnización de un total de **\$49.990.-** deberá ser reajustada según la variación que experimenta por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes febrero de 2015 y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

OCTAVO: Que la parte demandante pide que se le paguen intereses, los que también deben concederse, pues es necesario que la indemnización sea completa. Esta indemnización moratoria



48
Cuarenta y nueve mil novecientos noventa pesos

se encuentra consagrada por la Doctrina y la jurisprudencia (N°s 468, 469 y 470 de la obra "De la Responsabilidad Extracontractual... de Don Arturo Alessandri Rodríguez"). Dicho interés se fija prudencialmente en el interés corriente para operaciones reajustables de 30 días desde el día de la notificación de la demanda civil y hasta el pago efectivo de la deuda.

NOVENO: Que la parte demandada de **RIPLEY STORE LIMITADA**, RUT 76.879.810-9 representada legalmente por **ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY Y ANDRES ROCCATAGLIATA ORSINI**, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de esta sentencia, ha sido vencida en este juicio, por lo que de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 15.231, deberá pagar las costas de la causa.

DECIMO: Que esta sentenciadora no dará lugar a la excepción de prescripción de la acción por infracción a los Derechos de los Consumidores opuesta por la parte denunciada de **RIPLEY STORE LIMITADA**, RUT 76.879.810-9 representada legalmente por **ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY Y ANDRES ROCCATAGLIATA ORSINI**, propietaria de tienda Ripley ubicado en Américo Vespucio 399, debido a que la compra fue realizada con fecha 27 de noviembre de 2016, a los 7 días posteriores a su compra el Tablet presenta defectos por lo que es llevado a la tienda Ripley y se deja el reclamo ante SERNAC con fecha 4 de enero de 2017 suspendiéndose por ende el plazo de prescripción, la respuesta ante el reclamo se entrega con fecha 16 de enero de 2017, y la querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios fue interpuesta con fecha 16 de mayo de 2017 encontrándose totalmente dentro de plazo, existiendo hasta ese entonces 4 meses desde que no se respetó el derecho de garantía legal que le asiste a todo consumidor en la compra de un producto determinado, en caso que este sea defectuoso, le falten piezas o partes, no sea apto para el uso que fue destinado, entre otras situaciones, y si cumple con su deber de informar veraz y oportunamente sobre las condiciones y demás características relevantes para hacer uso de este derecho de opción.

Y CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14, 17, 23 Y 24 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:

EN EL ASPECTO INFRACCIONAL.

1.- Que habiéndose establecido que el día 27 de noviembre de 2016, **RIPLEY STORE LIMITADA**, RUT 76.879.810-9 representada legalmente por **ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY Y ANDRES ROCCATAGLIATA ORSINI**, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de la sentencia, en su calidad de proveedor, por compra de Tablet del que se niega derecho de opción ante falla del producto que le asiste a todo consumidor en la compra de un producto determinado, en caso que este sea defectuoso, le falten piezas o partes, no sea apto para el uso que fue destinado, entre otras situaciones, e incumple con su deber de informar veraz y oportunamente sobre las condiciones y demás características relevantes para hacer uso de este derecho de opción, infringiendo con dicha conducta lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b), 20, 21 y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; e incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado cuerpo legal; se



48
cuentas
J. Or.

condena a RIPLEY STORE LIMITADA, RUT 76.879.810-9 representada legalmente por ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY Y ANDRES ROCCATAGLIATA ORSINI, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de esta sentencia, al pago de una multa de 50 UTM (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales). Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificado, despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de apremio.

EN EL ASPECTO CIVIL:

- 2.- Ha lugar a demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 3 a 6 de autos, sólo en cuanto se condena a la parte demandada civil de RIPLEY STORE LIMITADA, RUT 76.879.810-9 representada legalmente por ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY Y ANDRES ROCCATAGLIATA ORSINI, o por quien detente tal cargo al momento de la notificación de esta sentencia, a pagar a la parte demandante de JOHANA EDTIH ANTIMAN ORELLANA, cédula de identidad N° 15.797.259-6, la suma de \$49.990.- (cuarenta y nueve mil novecientos noventa pesos).- en que han regulado prudencialmente sus perjuicios por concepto de **daño emergente**.
- 3.- No ha lugar a la indemnización por concepto de daño moral solicitado por la demandante civil, laparte de JOHANA EDTIH ANTIMAN ORELLANA, cédula de identidad N° 15.797.259-6, por falta de pruebas en autos que permitan determinar la efectividad de haber sufrido este tipo de daño y la cantidad a indemnizar por dicho concepto.
- 4.- Que atendido lo señalado en el artículo 27 de la Ley 19.497, esta indemnización de un total de \$49.990.- por concepto de daño emergente que deberá pagar la parte demandada de RIPLEY STORE LIMITADA, RUT 76.879.810-9 representada legalmente por ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY Y ANDRES ROCCATAGLIATA ORSINI, o por quien detente tal cargo al momento de la notificación de esta sentencia, a pagar a la parte demandante de \$49.990 (cuarenta y nueve mil novecientos noventa pesos), se reajustará según la variación que experimenta por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes noviembre de 2016 y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva. Que esta indemnización de un total \$49.990.- que deberá pagarse a la parte demandante, así reajustada, se aumentara con el interés corriente para operaciones reajustables de 30 días desde el día de la notificación de la demanda civil y hasta el pago efectivo de la deuda. **Que el pago de indemnizaciones ante este Tribunal, sólo deberá consignarse mediante vale vista nominativo.**
- 5.- Que la parte demandada de RIPLEY STORE LIMITADA, RUT 76.879.810-9 representada legalmente por ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY Y ANDRES ROCCATAGLIATA ORSINI, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de esta sentencia, ha sido vencida en este juicio, por lo que de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 15.231, deber pagar las costas de la causa.



6.-No ha lugar a la excepción de prescripción opuesta por la parte denunciada de **RIPLEY STORE LIMITADA**, RUT 76.879.810-9 representada legalmente por **ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY Y ANDRES ROCCATAGLIATA ORSINI**, por falta de requisito legal.

7.- Ejecutoriada esta sentencia, remítase copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.

Notifíquese, oficiese, regístrese.

Oficiese al Servicio Nacional del Consumidor

ROL N° 4632-2017

Dictada por **JACQUELINE GARRIDO GUAJARDO**, Juez Titular

Autorizada por **JEANNETTE BRICEÑO-TORO**, Secretaria Subrogante



Santiago, seis de septiembre de dos mil dieciocho.

VISTOS,

Se reproduce la sentencia apelada y se tiene además presente:

PRIMERO: Que se ha alzado en apelación la parte querellada en contra de la sentencia de 27 de septiembre de 2017 que, por una parte, rechazó la excepción de prescripción de la acción y por otra, en cuanto al fondo, porque no concurren los requisitos para tener por establecida la infracción que se le imputa.

SEGUNDO: Que en cuanto al primero de los motivos señalados, explica que la sentencia es errónea al desechar la excepción de prescripción de la acción, toda vez que la misma se encontraría prescrita al tenor de lo dispuesto en el artículo 26 de la ley 19.496 que señala que la acción infraccional, por denuncia o querrela, prescribe en el plazo de seis meses desde la infracción, el que se suspende mientras se tramita y resuelve la reclamación efectuada ante el Servicio Nacional del Consumidor. En la especie, la querellante interpuso reclamo el 4 de enero de 2017 y la respuesta es entregada el 16 del mismo mes, de modo tal que el plazo se suspendió por doce días. Agrega que la querrela le fue notificada el dos de agosto de 2017 por lo que solo en dicha ocasión se interrumpe la prescripción de acuerdo a lo establecido en el artículo 2518 del Código Civil. De este modo, al momento de notificársele la querrela infraccional y demanda civil, el plazo establecido en el artículo 26 de la ley 19.496 se encontraba ampliamente vencido. Por otra parte indica que, en cuanto a la demanda civil, ha sido interpretación mayoritaria de los tribunales que la prescripción de las acciones civiles se rige por la de las

RYFVGLSGDL



acciones contravencionales, es decir, seis meses desde infracción, por lo que también esta acción se encuentra prescrita.

TERCERO: Que son hechos establecidos en la sentencia los siguientes:

1.- Que la compra materia de la querrella infracciona demanda civil fue efectuada el 27 de noviembre de 2016.

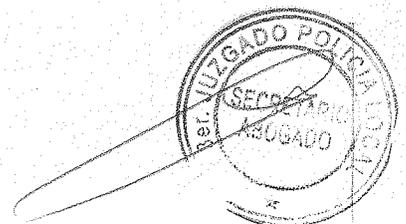
2.- Que se dedujo reclamo ante el Servicio Nacional Consumidores el 4 de enero de 2017, el que fue resuelto el 16 enero del mismo año.

3.- Que la querrella y demanda civil de indemnización perjuicios fue interpuesta el 16 de mayo de 2017.

CUARTO: Que el plazo de prescripción de las acciones para perseguir la responsabilidad contravencional emanada de la Ley 19.496, es de seis meses contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva, plazo que se suspende cuando interpone un reclamo ante el servicio al cliente, al mediador o al Servicio Nacional del Consumidor, en su caso, y continúa corriendo, una vez resuelto el reclamo, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 del referido texto legal.

QUINTO: Que resulta erróneo estimar que la interrupción del plazo de prescripción se produce con motivo de la notificación de la demanda, según lo dispuesto en el artículo 2158 del Código Civil, toda vez que en la especie debe aplicarse lo establecido en el artículo 54 de la ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local que dispone, en su inciso primero, que la prescripción de la acción se interrumpe por el hecho de deducirse la demanda, denuncia o querrella ante el Tribunal correspondiente.

Que, de esta forma, existiendo norma especial respecto de las acciones de las que deben conocer los Juzgados de Pol



Local, debe estarse a esta y no a la norma general establecida en el artículo 2518 del Código Civil como lo pretende la querellada, por lo que no ha errado la sentenciadora al establecer que al momento de interposición de la querella infraccional y demanda civil, el plazo de seis meses dispuesto por el artículo 26 de la ley 19.496, se encontraba plenamente vigente, rechazando la prescripción alegada.

SEXTO: Que en cuanto al fondo, los argumentos esgrimidos por la querellada y demandada en nada alteran lo concluido en el fundamento tercero de la sentencia que se revisa en el que se estableció detalladamente la responsabilidad infraccional de la querellada

Y visto además lo dispuesto en los artículos 32 y 36 de la ley 18.287, se declara que **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de veintisiete de septiembre de 2017, escrita de fojas 37 a fojas 50.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Ministro Sra. Marisol Andrea Rojas Moya.

N° Trabajo-menores-p.local-Ant-1.802-2017

MARISOL ANDREA ROJAS MOYA
MINISTRO
Fecha: 06/09/2018 14:45:40

PAOLA LORETO PLAZA GONZALEZ
MINISTRO
Fecha: 06/09/2018 14:09:48

GLORIA MARIA SOLIS ROMERO
MINISTRO
Fecha: 06/09/2018 14:14:50

MARITZA VERONICA DONOSO ORTIZ
MINISTRO DE FE
Fecha: 06/09/2018 15:45:10

