

SAN PEDRO DE LA PAZ, a trece de diciembre del dos mil dieciocho

**VISTOS:**

Que, a lo principal de la presentación de fs.3, JUAN CARLOS AVILA MUÑOZ, cédula de Identidad 7.564.252-0, empleado, domiciliado en Avenida Laguna Grande casa 24 San Pedro del Valle de esta Comuna, interpone Querrela por infracción a los artículos 3, 19 y 23 de la ley 19.496, en contra de COMERCIAL ECCSA S.A nombre de fantasía Ripley COM., representada legalmente de conformidad al artículo 50 letra D por doña PATRICIA FLORES PADILLA o contra quien haga las veces de tal, reemplace o suceda en el cargo.

Que, con fecha 09 de noviembre de 2016 realizo una compra a través de la plataforma RIPLEY.COM y compro una bicicleta marca Lahsen Motobike, modelo Avengers, aro 12 por un valor de \$64.990. En el mismo acto se contrató el servicio de traslado de la compra a su domicilio por un valor de \$9.490.

El día 24 de noviembre la bicicleta fue recibida en su domicilio por Paula Jara Arevalo, su cuñada a quien solo se hizo entrega de la bicicleta con sus envoltorios sin que pudiera revisar el contenido del paquete en que venía la misma, tal como consta en el acta de recepción de producto que adjunta la que fue entregada en blanco.

El objetivo de la compra de la bicicleta era regalo de navidad a su hijo, razón por lo solo pudo darse cuenta de la falla del producto el día de navidad, 25 de diciembre, momentos en lo que se percató que tanto la manilla del freno derecho de la bicicleta como el tapabarro delantero de la misma se encontraban rotos, por lo que solicita acoger la denuncia a tramitación y se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley 19.496, con costas.

Que al primer otrosí de la presentación de fs.3, interpone demanda civil en contra de COMERCIAL ECCSA S.A nombre de fantasía RIPLEY COM., representada legalmente de conformidad al artículo 50 letra D de la Ley 19.496 por doña PATRICIA FLORES PADILLA, contra quien haga las veces de tal, reemplace o suceda en el cargo, solicitando ser indemnizado por los siguientes perjuicios: **daño emergente**, \$ 64.990, equivalente al valor de la bicicleta en cuestión y **daño moral** por \$ 500.000 por la pena y la frustración tremenda y el esfuerzo económico incurrir en dicho gasto para darle una alegría a su hijo o las sumas que US. estime fijar más intereses, reajustes y costas y al segundo otrosí, Juan Carlos Avila Muñoz otorga patrocinio, poder a Carlos Samur Henríquez abogado de la Corporación de Asistencia Judicial Región del Bio Bio conjuntamente con la postulante de dicha corporación Silvana Yáñez Osorio Que, a fs. 11, Carlos Samur Henríquez delega poder en el postulante Javier Inostroza Castillo.

Que, a fs. 15 rola notificación a Comercial ECCSA S.A

Que, a fojas 16 y fs.17 rola Poder Judicial de Comercial ECCSA SOCIEDAD ANONIMA al abogado Pablo Etcheberry Baquedano.

Acto Cuarenta y cuatro (144)

Que, a fojas 39 se hace parte PAULINA CID MUÑOZ, abogado Directora Regional (s) del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bio Bio, y al cuarto otrosí de la misma presentación delega poder en el abogado MANUEL MUÑOZ GARCIA.

Que, a fojas 84 el abogado Carlos Samur reasume el poder y lo delega en Paula Torres Vera.

Que, a fojas 97 Paulo García-Huidobro Honorato abogado, asume representación de Comercial ECCSA S.A, y al segundo otrosí delega poder en la abogada Jocelyn Urbina Jara.

Que, a fojas 102 Carlos Samur Henríquez delega poder en el postulante Camilo Castro Rebolledo.

Que, a fs.124 rola comparendo de estilo con asistencia del postulante de la Corporación de Asistencia Judicial Concepción, CAMILO ELEAZAR CASTRO REBOLLEDO por su representado el querellante y demandante civil JUAN CARLOS AVILA MUÑOZ, con asistencia de la abogada JOCELYN URBINA JARA por su representada la querellada y demandada civil COMERCIAL ECCSA S.A, y de querellada y demandada civil PATRICIA FLORES PADILLA en su calidad de representante legal ECCSA S.A, EN REBELDIA de la abogada PAULINA CID MUÑOZ, Y el abogado MANUEL MUÑOZ, ambos por SERNAC., en los términos señalados en el acta respectiva que se tiene como parte integrante de esta sentencia.

Que, a fs. 132 rola reasume y delega mandato judicial el abogado Carlos Samur Henríquez al postulante Luis Andrades Palma.

Que, a fojas 136 rola avenimiento entre Luis Felipe Andrade Palma Postulante de la Corporación de asistencia Judicial del Bio Bio, por el querellante y demandante civil y Jocelyn Urbina Jara por Comercial ECCSA SA. y da cuenta de pago, avenimiento que se tiene presente a fojas 138 de autos.

Que, a fs. 139 la abogada Paulina Cid Muñoz por SERNAC, presenta escrito haciendo presente que no se opone a avenimiento arribado por las partes.

Que a fojas 141 rola certificación de no comparencia de las partes a la audiencia de absolución de posiciones.

Que, a fojas 142 se cita a las partes a oír sentencia.

#### **CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE.**

1.- Que, el denunciante y demandante civil es JUAN CARLOS AVILA MUÑOZ, quien interpone denuncia y demandan civil contra COMERCIAL ECCSA S. A., nombre de Fantasía RIPLEY.COM, representada de acuerdo al artículo 50 C inciso 3º y 50 D de la Ley 19.496, por PATRICIA FLORES PADILLA, por haber incurrido en infracción a los artículos 3, 19 y 23 de la ley 19.496

2.-Que, la denuncia y demanda civil se fundamenta en lo señalado en la parte expositiva de este fallo, esto es, que habiendo comprado el actor una bicicleta marca Lahsen Motobike, modelo Avengers aro 12 a través de la plataforma RIPLEY .COM, por un valor de \$64.990. En el mismo acto se contrató el servicio de traslado de la compra a su domicilio por un valor de \$9.490.El día 24 de noviembre la bicicleta fue recibida en su domicilio por Paula Jara Arévalo, su

Cuenta Avenger y Avila (145)

cuñada a quien solo se hizo entrega de la bicicleta con sus envoltorios sin que pudiera revisar el contenido del paquete en que venía la misma, tal como consta en el acta de recepción de producto que adjunta la que fue entregada en blanco. Que, a fojas 4 en su presentación Juan Carlos Ávila Muñoz señala que el día 26 de diciembre se dirigió a la tienda Ripley Concepción para hacer el reclamo y solicitar hacer uso de la garantía, pero se le indico que su reclamo estaba fuera de plazo y que la garantía solo podía hacerse efectiva en la tienda Ripley de la ciudad de Santiago, por lo que al día siguiente concurrió a interponer e un reclamo formal ante el SERNAC el día 27 de diciembre de 2016.

En uso de sus facultades de mediación, SERNAC envió requerimiento a la empresa el cual fue respondido el día 10 de enero de 2017, indicando que no es posible acceder a lo solicitado debido a que se encuentra fuera de plazo para reclamos por productos dañados ya que el día 24 de diciembre de 2016, mediante boleta electrónica n°76709732, el Sr. Ávila recepciona producto conforme, por lo cual no existe fundamento para este reclamo, sin embargo la bicicleta no fue recepcionada por el Sr. Ávila tal como consta en la guía de despacho n°24615763, rolante a fojas 68, y no fue revisada tal como consta en el acta de recepción de productos.

El día 13 de enero de 2017 se cerró la investigación llevada por Sernac.

**3.-** Que, en el comparendo de estilo, el postulante de la Corporación de Asistencia Judicial Concepción, CAMILO ELEAZAR CASTRO REBOLLEDO por su representado el querellante y demandante civil JUAN CARLOS AVILA MUÑOZ, ratifica la querella infraccional y demanda civil en todas sus partes, ambas ratificaciones con expresa condenación en costas.

**4.-** La abogada JOCELYN URBINA JARA por su representada la querellada y demandada civil COMERCIAL ECCSA S.A, y de la querellada y demandada civil PATRICIA FLORES PADILLA en su calidad de representante legal ECCSA S.A, contesta la querella y demanda civil mediante minuta escrita, que se tiene como parte integrante de esta sentencia y solicitando se rechace en todas sus partes la querella infraccional y demanda civil, con expresa condenación en costas.

**5.-** Que, el denunciante y demandante civil rinde las siguientes pruebas:  
Documental consistente en:

- Formulario único de atención al público del servicio Nacional del Consumidor n° caso R2016 M1232287, de fecha 27/12/2016.
- Copia de correo electrónico de Ripley enviado A JUAN CARLOS AVILA MUÑOZ, por la compra de una bicicleta LAHSEN AVENGERS 12.
- Boleta electrónica 76709732, de fecha 2016, 11/09, por la compra de la bicicleta, y el costo del envío.
- Guía de despacho n°24615763, de Comercial ECCSA S.A, a JUAN CARLOS AVILA MUÑOZ.
- Estado de cuenta de Ripley de don JUAN CARLOS AVILA MUÑOZ, de fecha 30 de noviembre de 2016.

Cuenta corriente (revis/146)

- Estado de cuenta de Ripley de don JUAN CARLOS AVILA MUÑOZ, de fecha 30 de diciembre de 2016.

- Documento de pago de JUAN CARLOS AVILA MUÑOZ, de fecha 29 de noviembre de 2016.

- Cotización n°10186, de empresa Pro-Bikes, a don JUAN CARLOS AVILA.

- Dos fotografías simples que dan cuenta del deterioro de la bicicleta.

Testimonial en los dichos de ALICIA FELICIANA AVILA MUÑOZ, testigo presencial cuya declaración es grave precisa y concordante con la de la parte que la presenta por lo que será considerada.

6.-Que, la abogada JOCELYN URBINA JARA por la denunciada y demandada civil rinde las siguientes pruebas:

Documental:

- Guía de despacho n°24615763, que acredita la entrega y recepción del producto, bicicleta, sin que se consigne rechazo alguno.

- Documento denominado acta de recepción de producto n°541494, que acredita que doña PAULA JARA individualizada por el querellante firmo el documento por ella recibe conforme la bicicleta, detalla el estado de embalaje de la caja el cual califica como bueno además destaca que recibe el producto en perfecto estado además califica de bueno el sistema de entrega e indica que se le ubique en determinado lugar y finalmente declara que recibe conforme.

7.-Que, el **artículo 3** de la Ley del consumidor establece que "...Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea" y el **artículo 12** prescribe " Todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiese ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio" y el **Artículo 19** prescribe: "El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o en su defecto a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque".

8.- Que, el **artículo 23** del referido cuerpo legal 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"

*Auto aumento y multa (14)*

9.- Que, el hecho fundante de la acción es la entrega de un producto en mal estado y habiéndose acreditado la relación de proveedor-consumidor entre las partes, y el estado en que se recibió el producto comprado, esto es la bicicleta, con las declaraciones autos, se configuran las infracciones del proveedor a la obligación que le imponen los artículos 3 letra b y e, 12, 19 y 28 letra d, de la Ley 19.496.

10.-Que, no se emite pronunciamiento respecto de la demanda interpuesta a fs. 3 y siguientes de autos, por haber arribado las partes a un avenimiento y desistido el demandante y demandado de fs.3, el cual se tuvo presente junto con el pago de la suma pactada en el avenimiento.

11.-Que analizados los antecedentes de autos y la prueba rendida según las reglas de la sana crítica, esto es, sin contradecir las reglas de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, es posible tener por acreditado que efectivamente existieron los hechos que motivan este procedimiento, siendo afectada la denunciante y demandante civil.

12.- Que, dichas infracciones deben ser sancionadas con multa conforme con el artículo 24 de la citada Ley tomándose en cuenta para regularla, la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que se ha incurrido, la gravedad del daño, el riesgo a que quedo expuesta la víctima y la situación económica del infractor.

Y, con arreglo, además a lo dispuesto en los artículos 1,3,4,7, 9 a 25 y demás pertinentes de la Ley 18.287, artículos 1,12, 55 y demás pertinentes de la Ley 15.231, artículos 3 letra b,12, 19, 23 ,24,50, y demás pertinentes de la Ley 19.496.

#### **SE DECLARA:**

Que, **HA LUGAR** a la denuncias de fojas 3 y sgtes., en consecuencia se **CONDENA** a COMERCIAL ECCSA S.A, nombre de Fantasía RIPLEY .COM, representada legalmente por PATRICIA FLORES PADILLA su gerente general o jefe de oficina y/o administrativo, de conformidad a los artículos 50 C inciso 3º y 50 letra D por haber infringido el artículo 3 letra b, 12, 18 y 28 letra de la ley 19.946, al pago de una multa de **DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, al valor de la unidad tributaria mensual a la fecha del pago efectivo. Multa que deberá ser pagada dentro del plazo de cinco días de notificada de presente sentencia, en la tesorería municipal de la Ilustre Municipalidad de San Pedro de la Paz.

Si Sociedad Administradora de COMERCIAL ECCSA S.A, nombre de Fantasía RIPLEY.COM, representada legalmente por PATRICIA FLORES PADILLA, no pagare la multa impuesta dentro del plazo de quinto día de notificada la presente sentencia, su representante legal, Patricia Flores Padilla o su gerente general o jefe de oficina y o administrativo sufrirán por vía de sustitución y apremio un día de reclusión nocturna por cada un medio de unidad tributaria mensual, los que no podrán exceder de quince días y que se contarán desde que ingrese al establecimiento de reclusión correspondiente.

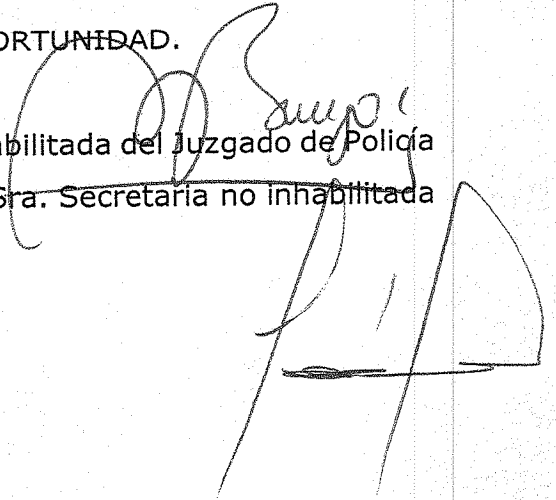
Cento Cuarenta y ocho (148)

Que, por lo señalado en el considerando 10, no se hace lugar a la demanda civil en relación al daño material y moral solicitado, por haber arribado las partes a un avenimiento, de que da cuenta presentación de fs. 136.

Que, en mérito de la presentación de fs. 136 de autos, no se condena en costas al querellado y demandado civil.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Dictada por doña Natalia Burgos Sanz, Juez no inhabilitada del Juzgado de Policía Local de San Pedro de la Paz, y autorizada por el Sra. Secretaria no inhabilitada doña Ruth Lavín Venegas.

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The signature is cursive and appears to be 'N. Burgos Sanz'. The stamp is mostly blank with some faint lines.