

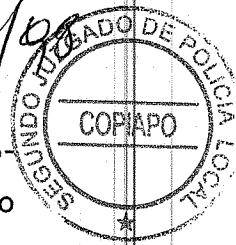
\$ - worante y ruti/97



Copiapó, veintiséis de Octubre de dos mil dieciocho.

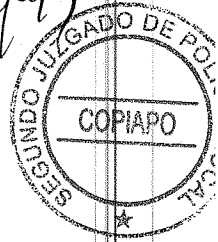
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 9 rola denuncia infraccional presentada por doña **MALBINA DE LOURDES AGUIRRE BARRIONUEVO**, chilena, cédula de identidad N° 8.182.195-K, domiciliado en calle Los Almendros N° 876, Población Borgoño, Comuna de Copiapó, en contra de "**LOGISTICS GROUP SPA**", representada por don **HUGO FLORES MAMANI** o por el administrador del local o jefe de oficina o quien haga las veces de tal, todos domiciliados en calle Santa María 2163, Warehouse en Aníbal Pinto 1444, Comuna de Arica, por haber incurrido en actuaciones que constituyen infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Argumenta como fundamento de la acción infraccional deducida que en el mes de octubre de 2016 se contactó con la empresa denunciada a través de Internet mediante correos electrónicos entre su hijo Vicente Guerra y don Luis Moya funcionario de la empresa. Que se le hizo saber a la denunciada la intención de adquirir un producto que ellos importaban, específicamente un vehículo con la finalidad de dar cumplimiento a la ley 20.422 sobre importación de vehículos para personas con discapacidad toda vez que ella se encuentra en esa condición. Que la empresa le informó que contaban con varios vehículos que cumplían los requisitos y especificaciones como el que ella buscaba adquirir, en sus sedes de Estados Unidos, enviándole una cotización del vehiculó que le interesaba al correo de su hijo Vicente con fecha 21 de octubre de 2016, tratándose de un Station Wagon Hummer H2 Luxury7 automático, color blanco por un valor de \$12.320.880 c valor CIF puesto en Arica. Que aceptó la cotización y solicitó antecedentes para formalizar la compra. Que mediante correo de fecha 22 de octubre de 2016 la empresa contestó que: *"Tenían dos hitos importantes que cumplir, el compromiso de seriedad de la oferta y la firma del contrato. Que en esa fase comenzaban a trabajar para con la compradora buscando el producto que satisface sus necesidades" Donde será parte de la búsqueda logrando así la mejor compra y servicio logístico de importación. Que luego le envían una nota con una serie de datos que debe informar para la firma del contrato y por último una nota que indica que el valor a transferir es de \$687.000 al cambio de US\$1.000 que se descuenta del precio final.* Que siguiendo el procedimiento indicado eligió el vehículo y previo a realizar el depósito solicitó le enviaran el contrato para formalizar el pago de la garantía exigida, firmando este documento la empresa denunciada el 28 de octubre de 2016 cuya copia se envió a su domicilio, realizando la transferencia de 1000 dólares. a la cuenta corriente n° 70157101 del Banco Santander a nombre

fr. norante v. o. o. / 08



de Importadora y Comercializadora Automotriz Limitada, Rut 76.435.296-3; correo contactocontabilidad.@logisticgroup.store. Que realizado el depósito su marido se comunicó con la empresa para confirmar el pago, confirman la recepción de la transferencia sin inconveniente, pero el 01 de noviembre de 2016 vía correo electrónico le informan a su marido e hijo que el vehículo había sido vendido a un mejor postor ese mismo día por la mañana quien lo dejó reservado el 27 de octubre. Que la situación le pareció grave y engañosa ya que nunca se les habló de una venta al mejor postor, menos aún se les advirtió antes de realizar la transferencia que el vehículo estaría reservado, tampoco se les comunicó de esta modalidad. Que la empresa decidió recibir el depósito por el vehículo acordado pese a que ya lo había vendido, esto según las fechas de los correos y de la transferencia realizada. Que pese a la falta de cumplimiento decidió seguir esperando por la búsqueda del vehículo que habían acordado pero pasaron los días y les hacen llegar nuevas cotizaciones que se alejaban de los precios acordados y al reclamar la empresa denunciada se molesta y decide poner término al compromiso remitiendo el 20 de noviembre un correo electrónico al mail de su cónyuge donde dicen: *"Indico los costos de los servicios por las unidades Hummer H2 2008. Se indica que se realizó vale vista a la sucursal de Copiapó a nombre de Malbina Aguirre por la diferencia de US\$113.34 al cambio del día que es de \$73.784."* Sostiene que la denunciada sin ningún tipo de explicaciones efectúa una serie de cobros que acompañan al correo por más de \$880.000, quedándose prácticamente con la totalidad del dinero entregado como seriedad de la oferta por el vehículo Station Wagon Hummer H2 Luxury automático, color blanco año 2018 por un valor de \$12.320.880, vehículo que una vez acordado y pagado lo solicitado decidieron vender a un tercero sin darle ninguna explicación coherente. Que atendida la falta de seriedad le solicitó la devolución del dinero entregado como garantía de la oferta, devolución a la cual no accedieron y nunca más recibieron respuesta de la empresa. Que en vista de la nula respuesta de la empresa para devolver el dinero presentó reclamo al Sernac el que la empresa no respondió, que resulta evidente la falta de profesionalidad de la empresa ya que habían acordado la importación de un bien determinado, con ciertas características, que transfirió el monto solicitado, resultando evidente que decidió dejar de cumplir el contrato vendiendo el vehículo a un mejor postor, sin siquiera dar aviso a ninguno de los miembros de su familia que estuvieron en contacto con ellos. Posteriormente transcribe textualmente las disposiciones de la ley 19.496 que estima como infringidas, solicita acoger la denuncia a tramitación y pide se condene al infractor. En el Primer Otrosí, fundada en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la denunciada a quien

noventa y nueve/99



vuelve a individualizar y solicita sea condenada a pagarle suma de **\$4.383.160** suma que desglosa en: **daño material: \$3.383.160** correspondiente \$660.000 depósito en garantía por seriedad de la oferta y \$2.723.160 por la nueva cotización de fecha 8 de noviembre de 2016 por un monto de \$15.004.040 por un vehículo de las mismas características cotizadas el 21 de octubre de 2016 por la suma de \$12.320.880 y, **\$1.000.000** por concepto de **daño moral** ya que por la falta de profesionalidad de la demandada no solo le ha implicado pérdida de tiempo importante atendida su condición de padecer de un Lupus eritematoso sistémico, viéndose agravada la patología por los malos ratos lo que le ha significado una baja en sus defensas padeciendo de una herida que hace meses no puede sanar y que debe acudir a curaciones especializados para que no se necrose. En el Segundo Otrosí acompaña documentos consistentes en seguidilla de correos electrónicos que dan cuenta de los acuerdos con la empresa; Copia de cotización enviada por la denunciada con fecha 21 de octubre de 2016; Copia de comprobante por \$660.000 enviado a la denunciada con fecha 30 de octubre de 2016; Copia de reclamo ante el Sernac, y respuesta del Sernac finalizando el trámite sin resultado positivo. En el Tercer Otrosí solicita se tenga presente que comparecerá sin patrocinio de abogado y en el Cuarto Otrosí solicita se exhorte al Juzgado de Policía Local de la comuna de Arica a fin que proceda a practicar las notificaciones que procedan. **2)** A fojas 13 resolución del Tribunal acogiendo las acciones deducidas a tramitación. **3)** De fojas 16 en adelante presentación efectuada por el Servicio Nacional del Consumidor. En lo principal, en uso de las atribuciones que le concede el artículo 58 G de la ley 19.496 se hace parte en lo infraccional al proceso, especialmente en lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra e, artículos 12 y 23 de la misma ley señalando que la conducta del denunciado afecta el interés general de los consumidores, conducta que por su gravedad habilita a ese servicio público para solicitar al tribunal la aplicación de multas, solicitando se le aplique una sanción de 50 Unidades Tributarias Mensuales por la conducta desplegada por cada una de las infracciones cometidas. Por el Primer y Segundo Otrosí el denunciante acredita su calidad de Director Regional del Sernac; Por el tercer Otrosí, designa abogado patrocinante a doña **DAISY VALERIA SEPULVEDA BAHAMONDE**. Por el cuarto otrosí, solicita exhorto; **4)** A fojas 23 cumpliendo lo ordenado por el tribunal la apoderada del Sernac efectúa una presentación señalando que la denuncia se dirige contra **LOGISTIC GROUP SPA**. **5)** A fojas 24 se resuelven las peticiones contenidas en la presentación de fojas 16 y siguientes. **6)** De fojas 26 a fojas 33 se agrega exhorto sin diligenciar por no ser conocida la persona a quien se pretendía notificar en el domicilio señalado en la denuncia. **7)** A fojas 35 se

\$ - cur 1500



certifica por la Sra. Secretaria del Tribunal no haberse llevado a efecto la audiencia por no haberse podido notificar a la denunciada y demandada. **8)** De fojas 37 a fojas 43 se agrega sin diligenciar el exhorto solicitado por el Sernac; **9)** A fojas 45 y a petición de la denunciante se fije nuevo día y hora para la audiencia; **10)** A fojas 46 y a fojas 50 la denunciante y la apoderada del Sernac solicitan se despache nuevo exhorto, peticionando que éste sea tramitado por mano, lo que es acogido a fojas 47 y a fojas 51. **11)** A fojas 54 se certifica por la Sra. Secretaria del Tribunal la imposibilidad de llevar a efecto la audiencia decretada por no haberse recepcionado los exhortos debidamente diligenciados. **12)** De fojas 55 a fojas 58 se agregan exhortos debidamente diligenciados; **13)** A fojas 59 el Sernac solicita nuevo día y hora para la audiencia, petición que es acogida a fojas 60, notificándose a todas las partes por carta certificada. **14)** A fojas 68 El Director Regional del Sernac efectúa una presentación, en lo principal designa abogado patrocinante a don Rodrigo González Pinto. Por el Primer Otrosí, acompaña documentos en los cuales consta su personería para actuar por esa institución y por el segundo otrosí, revoca el patrocinio y poder otorgada a la abogada Sepúlveda Bahamonde, presentación que es resuelta a fojas 76. **15)** A fojas 77 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia de la denunciante y demandante **MALBINA AGUIRRE BARRINUEVO**, del denunciante **SERNAC**, representado por su abogado **RODRIGO GONZALEZ PINTO**, y en rebeldía de la denunciada y demandada **LOGISTIC GROUP SPA**, ratificándose las acciones deducidas, teniéndolas el tribunal por ratificadas y por efectuados los descargos y contestada la demanda civil en rebeldía de la contraparte. No se produce conciliación por la rebeldía de la contraparte. Se recibe la causa a prueba fijándose los puntos sustanciales pertinentes y controvertidos. La querellante y demandante ratifica los documentos acompañados por el segundo otrosí del libelo de fojas 9 agregados a la causa de fojas 1 a fojas 8, teniéndolos el tribunal por ratificados con citación salvo los que emanan de la contraparte que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. El Sernac no rinde prueba documental, tampoco la denunciada y demandada y ninguna de las partes rinde prueba testimonial. El abogado del SERNAC solicita se oficie a la demandada a objeto de que ésta remita la documentación firmada por la demandante a objeto de ilustrar al Tribunal de mejor manera la infracción cometida por la contraria. **16)** A fojas 80 consta la devolución del oficio despachado a la demandada sin haberse entregado a esta última. **17)** De fojas 83 en adelante el apoderado del Sernac efectúa un téngase presente respecto de los hechos de la causa en relación a las presuntas disposiciones legales infringidas a la ley 19.496. Luego de narrar los hechos señala que

En cuanto a las



antes de transferir al demandado el dinero ascendente a USD\$1.000 equivalente a \$687.000 y haberse confirmado por este último su recepción con fecha 1 de noviembre de 2016 le informó que el vehículo había sido vendido a un mejor postor siendo esta una modalidad de venta que nunca se le informó al contratar, que no obstante ello la demandante siguió esperando por un vehículo que cumpliera los requerimientos que ella necesitaba y ante la inexistencia de una unidad el proveedor vía correo electrónico le indicó los costos de los servicios por las unidades Hummer, devolviéndole mediante un vale vista la cantidad de \$73.784 de los \$687.000 que inicialmente debió transferir como garantía de seriedad de la oferta, que ante esto la consumidora exigió la devolución íntegra del pago efectuado a título de garantía atendido que el vehículo comprometido fue vendido a un tercero sin darle una explicación coherente, faltando así a su deber de profesionalidad, no accediendo el proveedor a la devolución faltando de esta manera gravemente a su deber de profesionalidad. Que los hechos constituirían infracción al artículo 12 de la ley 19.496 desde el momento que varió unilateralmente las condiciones del contrato y cualquier alteración en la forma o cumplimiento en la entrega del bien o servicio que no sea imputable al actuar del consumidor debe ser respetada por el proveedor y en su defecto, debidamente indemnizada por este último. Que luego de transcribir el artículo 23 señala que esta disposición impone al proveedor el deber de profesionalidad, el que se ve vulnerado cuando el proveedor experto en el área que se desenvuelve no ha cumplido con su obligación, que post incumplimiento tampoco cumple con su deber de profesionalidad en torno a reparar el mal causado, inclusive traslada dicha carga al consumidor al hacerse con el dinero que éste había transferido como seriedad de la oferta, eximiéndose de cualquier responsabilidad en los hechos. **18)** A fojas 90 el apoderado del Sernac se desiste de la diligencia solicitada en la audiencia consistente en solicitar al proveedor antecedentes respecto de todos los documentos firmados por la denunciante y demandante **19)** A fojas 94 la Sra. Secretaria del tribunal certifica respecto de las diligencias pendientes en la causa. **20)** A fojas 96 se cita a las partes a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL.

PRIMERO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 9 rola denuncia infraccional presentada por doña **MALBINA DE LOURDES AGUIRRE BARRIONUEVO**, chilena, cédula de identidad N° 8.182.195-K, domiciliada en

frente obs / 102

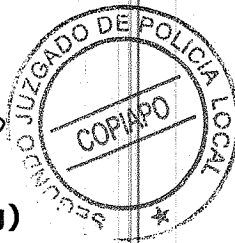
calle Los Almendros N° 876 de esta ciudad en contra de la empresa **LOGISTICS GROUP SPA**, representada por don **HUGO LUIS FLORES MAMANI**, o por el administrador del local o jefe de oficina o quien haga las veces de tal conforme a lo dispuesto en el artículo 50 D de la ley 19.496 por haber incurrido en actuaciones que constituirían abierta infracción a las disposiciones contenidas en la ley 19.496. Funda su denuncia en las consideraciones de hecho y de derecho referidas en la parte expositiva de esta sentencia y que se tienen por reproducidas para todos los efectos legales.



SEGUNDO: Que la denunciada no efectuó sus descargos desde el momento que no compareció a la audiencia decretada pese a haber sido válidamente emplazada como consta del atestado receptorial de fojas 57, teniéndolos el tribunal por efectuados en su rebeldía.

TERCERO: Que, con el objeto de acreditar sus dichos la denunciante acompañó de fojas 1 a fojas 8 los siguientes documentos: **a)** A fojas 1 correo electrónico de fecha 22 de octubre de 2016 remitido por la denunciada al cónyuge de la denunciante don Vicente Guerrero informándole que en la etapa de compra se deben cumplir dos hitos, el compromiso de seriedad de la oferta y la firma del contrato, empezando en esta fase a trabajar para el consumidor buscando el producto que satisfaga sus necesidades, solicitándole para la confección del contrato los datos del cliente y transferirle la suma de \$687.000 equivalente a USD\$1.000, valor que se descuenta del precio final del producto; **b)** A fojas 2 correo enviado al cónyuge de la denunciante con fecha 21 de octubre de 2016 el que contiene una foto del vehículo solicitado, Hummer H2 Luxury año 2008 para ser importado a la ciudad de Arica, señalando que el valor total del producto asciende a \$12.320.880 y sus características; **c)** A fojas 3 comprobante de transferencia de fondos (\$660.000) efectuada el **30 de Octubre de 2016** a la denunciada por doña Malbina de Lourdes Aguirre Barrionuevo; **d)** A fojas 4 correo remitido por la denunciada al cónyuge e hijo de la denunciante con fecha 1° de noviembre de 2016 haciéndole saber que el vehículo blanco fue vendido ese mismo día a un mejor postor quien lo dejó en reserva el día 27 de octubre de 2016 solicitándole programar visitas para las unidades que se muestran en la fotografías (3) que se adjuntan al correo, todas de la misma marca y modelo, Hummer H2 Luxury año 2008. **e)** A fojas 5 correo enviado por la denunciada con fecha 08 de noviembre de 2016 en que se adjunta tasación de un vehículo de la misma marca, modelo y año que el inicial por un valor de \$15.044.040; **f)** A fojas 6 costos cobrados por los servicios con cargo a la suma de \$660.000 transferidos, reembolsándole la suma de \$73.784

f. quinto tres | 203



mediante vale vista del Banco Estado a nombre de la Sra. Malbina Aguirre; g) A fojas 7 oficio del Sernac enviado a la denunciante dando cuenta que la reclamada no contestó el reclamo incoado en su contra.

CUARTO: Que la denunciada no presentó prueba documental.

QUINTO: Que, dándose en la especie la relación entre proveedor y consumidor, de aquella establecida en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente en su artículo 1, siendo aplicables por tanto, la normativa allí establecida, resulta forzoso determinar si efectivamente la denunciada ha incurrido en infracción a dicho cuerpo legal, específicamente a los artículos 3 letra e), 12 y 23.

SEXTO: Que, forzoso resulta establecer si la conducta de la denunciada y demandada civil se ajusta a dichos preceptos, en orden a los hechos narrados por la denunciante y la supuesta infracción cometida por la denunciada, esto es, no haber respetado las condiciones pactadas en orden a entregar a la denunciante y demandante un vehículo Station Wagon, marca Hummer, Modelo H2 Luxury año 2008, color blanco el que tendría un costo de \$12.320.880, por el cual se entregó a título de seriedad de la oferta por parte de la denunciada la suma de \$687.000, suma de la cual se descontó por el proveedor una serie de gastos no acordados poniendo este último unilateralmente término al contrato sin que la venta se llegara a concretar, sin dar cuenta el proveedor al Sernac de lo acontecido desde el momento que nunca contestó el reclamo deducido en su contra.

SEPTIMO: Que, conforme lo dispone el artículo 1 N° 2 de la Ley N° 19.496, se entiende por proveedores a aquellas "*personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa*". De esta definición, aparece notoriamente que existe un deber de profesionalidad del proveedor, derivado - en este caso en particular - de la habitualidad de su giro financiero, así como de la expertiz que presenta, por ello, resulta exigible al proveedor una conducta de mayor profesionalidad en las prestaciones que realiza y específicamente en la conducta denunciada.

OCTAVO: Que esta sentenciadora debe fallar conforme a las normas de la sana crítica, tal como lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287 que

f - auto cretuo / 204



establece Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, debiendo expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En razón de lo anterior, y de la prueba rendida en autos es posible establecer que no se ha cometido infracción por la denunciada, en virtud a la prueba acompañada en autos, la que solo se limita a dar cuenta de la tasación de un vehículo que pretendía adquirir la denunciante, del depósito efectuado por ésta por concepto de seriedad de la oferta, pero no acompañó el supuesto contrato de fecha 29 de octubre de 2016 firmado por las partes a que hace referencia el Sernac en el punto segundo de la presentación de fojas 85 el cual contendría las obligaciones pactadas, siendo insuficientes los documentos acompañados de fojas 1 a fojas 8 para permitir al tribunal formarse la convicción que la denunciada cometió las infracciones a la Ley N° 19.496 que se le imputan.

NOVENO: Que en razón de ello, la denuncia será rechazada como se indicará, por no haberse acreditado las infracciones a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL.

DECIMO: Que en el Primer Otrosí de la presentación de fojas 9 y siguientes, doña **MALBINA AGUIRRE BARRIONUEVO** presentó demanda de indemnización de perjuicios en contra de **LOGISTICS GROUP SPA**, basado en los mismos hechos relatados en la denuncia infraccional.

DECIMO PRIMERO: Que, la demandante civil solicita el pago de una indemnización que asciende a la suma de \$4.383.160 por las siguientes prestaciones; **a)** la suma de \$ 660.000 correspondiente a garantía pagada a título de seriedad de la oferta; **b)** la suma de \$2.723.160 por diferencia de precio entre el vehículo ofertado el 21 de octubre de 2016 y el ofertado el 8 de noviembre de 2016 y **c)** \$1.000.000 por concepto del daño moral que el incumplimiento contractual de la denunciada la habría ocasionado a la denunciante.

DECIMO SEGUNDO: Que, el demandado no contestó la demanda civil.

DECIMO TERCERO: Que, habiéndose rechazado la denuncia infraccional, no es posible que prospere la demanda civil ya que esta última es consecuencia inmediata y directa de la primera.

f - auto auto / 2017



Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y al artículo 14 de la Ley N° 18.287 sobre Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local.

SE RESUELVE:

1° Que, **SE RECHAZA** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de fojas 9 por doña **MALBINA AGUIRRE BARRIONUEVO**, cédula nacional de identidad N° 8.182.195-K, domiciliada en calle Los Almendros N° 876 de esta ciudad, en consecuencia **SE ABSUELVE** a la denunciada **LOGISTICS GROUP SPA**, representada para estos efectos por don **HUGO LUIS FLORES MAMANI**, domiciliados ambos en Santa María 2163, Warehouse en Aníbal Pinto 1444, comuna de Arica de la denuncia de autos.

2° Que, se **RECHAZA** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de **LOGISTICS GROUP SPA**.

3° Que, cada parte pagará sus costas.

NOTIFÍQUESE

Rol N° 2478/2017./

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapo. Autoriza doña **MARIA JOSE HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogado.