

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Temuco, cuatro de mayo del año dos mil dieciocho

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

- 1- Que, se ha incoado causa rol N° 147.552-S a partir de la querella interpuesta a fs 1 y siguientes por don **LUIS ROBERTO DE LA FUENTE FIGUEROA**, c.n.i. 15.549.192-2, con domicilio en calle Holandesa N° 0700, departamento 101, Temuco en contra del proveedor **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.,(ABCDIN)** rut 82.982.300-4 representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y / o administrativo don Alejandro Zarate Muñoz, ambos con domicilio en calle Manuel Montt 764, Temuco, en razón de los antecedentes de hecho y de derecho que expone.
- 2.- Que, el actor señala en su presentación de fs 1 y siguientes, que con fecha 5 de septiembre 2017 adquirió a través de la página web de la querellada un refrigerador Electrolux Frio directo 198; un box americanos Flex New Entree dos plazas base normal, más respaldo y velador Asturias y un box americano Celta una plaza Asturias más respaldo y velador. El 16 de septiembre solo llegó a su domicilio, por medio del flete convenido, con el proveedor el refrigerador, por lo que se comunica con al empresa en Temuco para saber por qué razón las camas no había llegado, recibió como respuesta que no tenían stock en Temuco, lo que nunca se le informo, incluso en la página web señalaba que los productos si estaban disponibles en Temuco El día 10 de Octubre la ejecutiva Valeska salgado contradice la respuesta anterior diciéndole que si hay stock en Temuco y que el atraso en la entrega se debería a problemas de bodega. Expresa que han pasado dos meses desde el día de la compra y no ha recibido respuesta satisfactoria, no tienen claridad sobre tema, ha reclamado por todos los medios posibles, ya sea en forma presencial, vía telefónica y por correos electrónicos obteniendo respuestas vagas que no dan solución al problema. Agrega que pasado un mes no le quedó otra opción que hacer un reclamo administrativo ante Sernac el que fue ingresado bajo el N° R2017W1779548, reclamo al que tampoco la querellada ha dado respuesta. Más adelante manifiesta que los productos que adquirió a la querellada tenían como finalidad amoblar su departamento ubicado en camino a Botrolhue N° 02483, dpto. 703, condominio AltaVista que adquirió el 1 de septiembre 2017 con la finalidad de ser arrendado y que al 15 de septiembre tenía un arrendatario listo, pero como las camas no fueron entregadas en la fecha estipulada no pudo concretar el arriendo, lo que le ha traído serios perjuicios económicos ya que la renta de arrendamiento iba a ser la suma de \$ 350.000. Analiza detalladamente las disposiciones de la ley 19496 que en su opinión fueron infringidas por la querellada y solicita se le aplique el máximo de las multas señaladas en la Ley del Consumidor, con costas. La querella es notificada a fs 24 de autos.
- 3.- Que, a fs. 25 consta realización de la audiencia de comparendo, la diligencia se desarrolla en rebeldía de la querellada. La parte querellante ratifica su querella infraccional y demanda civil en todas sus partes, con costas.
- 4.- Que, el actor a fin de acreditar los hechos expuestos en su querella rinde documental ratificando los documentos rolantes entre la fs 7 a 21, Acompaña en la audiencia, con citación o bajo apercibimiento legal copia de escritura de contrato de compra venta celebrado entre el actor con la Inmobiliaria Pocuro Sur Spa, Rinde además prueba testimonial mediante las declaraciones de Fernando Felipe Diez Raasch, c.n.i. 14.590.674-1, a fs 26 y de don Cristian Alejandro Bravo Cabezas, c.n.i. 15.184.675-0, a fs 28, ambos interrogados legalmente, contestes en sus dichos, señalan que sólo el actor recibió el refrigerador y que nunca obtuvo una respuesta de la empresa. El Tribunal analizando las testimoniales rendidas aprecia y adquiere la convicción

que tienen un real conocimiento de los hechos por lo que le acordará valor probatorio de plena prueba a sus testimonios.

5.- Que, por otra parte el documento rolante a fs 7, boleta electrónica N° 91995458, acredita que el día 5 de septiembre 2017 el actor adquirió a la querellada el refrigerador y las dos camas tipo box que detalla en su presentación de fs 1.

6.- Que, de lo relacionado en los considerandos precedentes fluye que lo que se ha sometido a la decisión del Tribunal, consiste en determinar si en el actuar de la querellada existe infracción a disposiciones de la ley 19496 como lo sostiene el actor.

7.- Que, así las cosas se hace necesario revisar la legislación vigente a fin de determinar si existe o no alguna infracción a las normas contenidas en la Ley 19496. Para esto debemos tener presente que la Ley 19496 tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, art 1. Señala la norma ya citada que, se entiende por consumidor "las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales bienes o servicios" y que son "proveedores las 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 prestaciones de servicios o consumidores, por las que se cobre precio o tarifa".

8.- Que, al revisar la legislación vigente en materia de Protección de los Derechos de los Consumidores, tenemos que el art 3 de la ley 19496 contempla los derechos y deberes básicos del consumidor, la letra d) se refiere a la seguridad en el consumo, entre otros aspectos. Por su parte el art 23 de la Ley 19496 establece como infracción del proveedor, el hecho de que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

9.- Que, por todo lo razonado en los considerando anteriores y analizando los antecedentes allegados a los autos conforme a las reglas de la sana crítica, ello en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la ley 18287, esta sentenciadora ha logrado adquirir convicción desde la lógica y el buen entendimiento de que la querellada, infringió los art 3, y 23 de la Ley 19496, por lo que la querrela será acogida y se aplicarán las sanciones correspondientes.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.

10.- Que, a fs 3 siguientes don **LUIS ROBERTO DE LA FUENTE FIGUEROA**, ya individualizado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, rut 82.982.300-4 representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y / o administrativo don Alejandro Zarate Muñoz, ambos con domicilio en calle Manuel Montt 764, Temuco. Hace referencia a los hechos que motivan su accionar, los que coinciden con los expuestos en la querrela infraccional. Acciona demandando la suma de \$ 315.950 por concepto de daño emergente; por concepto de lucro cesante demanda la suma de \$ 700.000 los que corresponden a los dos meses de renta que ha dejado de percibir al no poder arrendar su departamento. Acciona igualmente demandando por concepto de daño moral la cantidad de \$ 1.00.000, el que está representado por las molestias y sufrimientos que los hechos expuestos en su demanda se han significado. Demanda asimismo intereses, reajustes y el pago de las costas de la causa.

11.- Que, habiéndose establecido la responsabilidad infraccional de la denunciada, el Tribunal acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en estos autos, en los términos que más adelante se expresarán.

12.- Que, acogerá la demanda en lo relativo a daño emergente, fijando como monto a indemnizar la suma solicitada, esto es \$ 315.950. En relación al daño moral demandado y teniendo presente que la jurisprudencia ha definido el daño moral, como el sufrimiento, el pesar, el dolor o la aflicción que un hecho externo produce en la integridad física o moral del individuo y por lo tanto su regulación pecuniaria se halla por entero entregada a la apreciación del Tribunal. Sin duda alguna que los hechos, en que funda su accionar la actora, provocaron en ella y un perjuicio que debe ser resarcido por la vía de la indemnización, por lo que el Tribunal fija prudencialmente su monto en la suma de \$ 200.000.

13.- Que, en lo relativo al lucro cesante solicitado el Tribunal lo rechazará por falta de pruebas. El actor no acreditó por ningún medio el arrendamiento a que hace referencia en su peticitorio.

Y VISTOS: Además lo dispuesto en los arts. 1 n° 1, 3, 23, 24, 26 y 50 A) de la Ley N° 19.496, 1, 13 y demás pertinentes de la ley 15.231; arts 1, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 Ley N° 18.287 se declara:
1.- Que, **ha lugar**, con costas, a la querrela infraccional, interpuesta en contra del proveedor **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, rut 82.982.300-4 condenándosele a pagar una multa de 5 UTM de beneficio fiscal, por las infracciones cometidas al art 3 y 23 de la Ley N° 19. 496., conforme a lo señalado en el considerando noveno de esta sentencia. 2.- Si el infractor retardare el pago de la multa impuesta aplíquesele, respecto de su representante legal, lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley N° 18.287. 3.- Que, **ha lugar**, con costas, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, rut 82.982.300-4, condenándosele a pagar al actor la suma total de \$ 515.950 conforme a lo señalado en el considerando segundo de esta sentencia. 4.- Que, la suma ordenada a pagar deberá reajustarse en la misma proporción en que varié el índice de precios al consumidor desde la fecha de la infracción hasta el último día del mes anterior al que se efectuó el pago y devengara los intereses corrientes bancarios

En virtud de lo establecido en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496 remítase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE, EN SU OPORTUNIDAD:
ROL N° 147.552-S**

M E Montecinos
**PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR
AUTORIZA MICHELE RENEE CAMINONDO EYSSAUTIER, SECRETARIA SUPLENTE**
M. Caminondo

TEWUCO A 11 DE Mayo DE 2018
SIENDO LAS _____ HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN
SECRETARIA A DON Raimundo Caballero
RESOLUCION QUE ANTECEDE Y _____ FIRMA
DE COPIA

_____ DE 20____
NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN
_____ FIRMA

[Handwritten signature]
15.243-881-8

CERTIFICO: Que la sentencia definitiva dictada en estos autos **Rol N° 147.552-S**, se encuentra firme y ejecutoriada desde el 20 de mayo de 2018.

Temuco, 24 de septiembre de dos mil dieciocho.



MAURICIO PEZO SANDOVAL

Secretario Subrogante

