



CINCUENTA y SIETE 57

Rol N° 5753-2018/JVJ

Talca, nueve de octubre de dos mil dieciocho.

VISTO:

A fojas 16 y siguientes don **RODRIGO IGNACIO POHL PICÓN**, Cédula Nacional de Identidad N° 16.270.282-3, Ingeniero en Prevención de Riesgos, domiciliado en 9 ½ Norte 32 ½ Oriente A N° 3545, parque Las Rastras, comuna y ciudad de Talca, dedujo denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA SILK SPA**, RUT N° 76.606.200-8, representado legalmente por doña **JITENDRA NANIKRAM GOKLANI**, Cédula Nacional de Identidad N° 14.639.634-8, ambos con domicilio en Gorbea N° 2348, Santiago.

Fundamentos de la querrela:

Argumentó que la querellada incurrió en infracción a la Ley referida, específicamente a sus artículos 3 letras b) y e); 12 y 23 y solicita al Tribunal que condene al infractor "al máximo de la multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas".

En lo fáctico expuso: "El 11 de diciembre del 2017 adquirí un perfume en el sitio web "<http://www.silkperfumes.cl>" marca ACQUA DI GIO PROFUMO de 300ML, el cual valía \$83.390 pesos, pues bien, la empresa SILK me lo envió por encomienda mediante la empresa de transporte Blue Express. El día que recibo el perfume, lo saco del embalaje que utiliza la empresa de transporte y me percaté que su envoltorio de fábrica se encontraba en gran parte abierto, y con sus uniones deficientes, situación que me pareció extraña, causándome profundas dudas respecto a la autenticidad o posible adulteración del producto, ya que en ocasiones anteriores al comprar el mismo producto en multitiendas noté que los envoltorios de estos productos son correctamente adheridos y sellados por completo".

Agregó que después de abrir la caja del perfume, efectuó una comparación con otro perfume de la misma marca, pero adquirido en una multitienda, percatándose que existían ciertas diferencias lo que —según afirma— le causó más dudas respecto al producto adquirido en silk.

Seguidamente el actor, detallando ejemplos de las referidas diferencias, mencionó:

"1.- Diferencias en la base de la botella del perfume.

2.- El perfume adquirido en multitienda posee un código el cual está grabado en el envase y en la caja. En el caso del perfume comprado en SILK, el código de envase se encuentra pegado con un adhesivo.

3.- Diferencias en la tapa del envase del perfume. La tapa del producto adquirido en SILK es más liviana en comparación a la tapa del perfume comprado en multitienda, del mismo modo, esta tapa presenta deficiencias en el poder adherente del imán que poseen, ya que la tapa del perfume adquirido en SILK tiene un poder de adherencia mucho menor en comparación al perfume adquirido en multitienda".

Refirió que al notar las diferencias precedentemente aludidas, se acrecentaron sus dudas sobre la autenticidad del producto por lo que decidió solicitar la devolución del dinero y la restitución del producto, para lo cual intentó reiteradamente contactarse con SILK vía

Tercer Juzgado de Policía Local Talca, Tercer Juzgado Policía Local T-

6 Norte 874



La presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2019

TALCA de de



CINCUENTA y ocho 58

telefónica, llamando a los números que figuraban en la página web, pero que sin embargo, no logró contactar con dicho proveedor.

Expuso que con fecha 16 de diciembre de 2017 escribió al correo electrónico "contacto@silkperfumes.cl" solicitando la devolución del dinero, por los motivos precedentemente señalados, pero sin obtener respuesta satisfactoria ya que – según relató - el 18 de diciembre de 2017 le respondió el Sr. Kamal Mirani señalando "*nosotros no vendemos productos falsos todos los productos que vendemos son originales*", negándose al requerimiento de devolución del dinero. Dice que el mismo día y por el mismo medio, reiteró la solicitud pero que no obtuvo más respuesta, a pesar de que insistió nuevamente mediante correo electrónico los días 18, 19 y 20 de diciembre. Por último, escribió un mensaje vía WhatsApp al número señalado en la página web solicitando una respuesta del correo electrónico enviado, sin obtener ningún tipo de respuesta.

Relató que con fecha 21 de diciembre decidió efectuar un reclamo ante SERNAC, quienes se contactaron con la empresa, pero que esta habría rechazado nuevamente la solicitud con fecha 10 de enero de 2018. SERNAC, según señala el consumidor, le habría respondido en los siguientes términos: "*SILK PERFUMES- VENTAS INTERNET rechazó la solicitud a su reclamo n° R2017W1918328*".

En cuanto al derecho, la actora invoca lo dispuesto en los artículos 3° letras b) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 señalando que, en la especie, la conducta del proveedor ha significado una infracción a dichas disposiciones y demás normas pertinentes del mismo cuerpo normativo.

Fundamentos de la demanda:

En cuanto a los fundamentos fácticos y de derecho de la acción civil, el demandante dio por expresa e íntegramente reproducidos los hechos señalados en la denuncia infraccional.

El demandante desglosó la evaluación de los perjuicios sufridos según el detalle siguiente: **DAÑO PATRIMONIAL: \$83.390; DAÑO MORAL: \$600.000**, o lo que el Tribunal determine en justicia y equidad. A este respecto argumentó que "*La actuación negligente del proveedor denunciado ha provocado un evidente daño moral, pues a pesar que se le entregaron todos los fundamentos para solicitar la devolución del dinero, no ha dado respuestas conducentes, negándose de plano a mi reclamación, impidiendo con esto llegar a una solución*" lo que le habría ha generado gran desgaste anímico.

Total demandado: \$683.390 (seiscientos ochenta y tres mil trescientos noventa pesos), más intereses, reajustes y costas.

A fojas 23 el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia y demanda civil y citó a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, fijando día y hora al efecto.

A fojas 25 y 25 vuelta el actor de autos don RODRIGO IGNACIO POHL PICÓN designó abogada patrocinante a doña ÁNGELA SOLEDAD HERNÁNDEZ RAMÍREZ, a quien confirió poder en la causa.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T. A.
presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2019

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



A fojas 50 y siguiente se celebró la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la comparecencia de la abogada doña ÁNGELA SOLEDAD HERNÁNDEZ RAMÍREZ en representación de la parte denunciante infraccional y demandante civil, y en rebeldía de la parte denunciada infraccional y demandada civil.

La compareciente ratificó las acciones incoadas en autos. Seguidamente el Tribunal llamó a conciliación, la que no se produjo atendida la rebeldía de la denunciada y demandada. A continuación se recibió la causa a prueba, rindiéndose la documental que rola en autos. Después de rendir prueba, la parte denunciante infraccional y demandante civil solicitó la inspección personal del Tribunal "sobre dos botellas de perfume las cuales dan origen a esta denuncia y demanda para que pueda tomar conocimiento de lo expresado en el acápite de los hechos, de acuerdo a lo establecido en el artículo N° 403 y siguientes del Código de Procedimiento Civil". El Tribunal no dio lugar a la referida diligencia por considerarlo inoficioso y por falta de experticia para el efecto. Por último, en mérito de lo obrado, el Tribunal puso fin a la audiencia.

A fojas 54 quedaron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LA QUERRELLA INFRACCIONAL:

PRIMERO. Que, la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios que fueron impetradas en este Tribunal, versan sobre presunta infracción a la Ley N° 19.496, o Ley del Consumidor, siendo dichas acciones presentada en tiempo y forma.

SEGUNDO. Que, la denunciada y demandada no contestó las acciones impetradas en su contra, dado que no compareció a la audiencia de contestación, conciliación y prueba realizada en la causa.

TERCERO. Que, la parte denunciante infraccional y demandante civil, rindió prueba documental, **no objetada**, rolante a fojas 1 a 15 de autos, consistente en: **1)** Documento individualizado por la parte que lo acompaña como "*Comprobante de compra*"; **2)** Set de impresiones de Correos electrónicos enviados por el consumidor al proveedor en diciembre de 2017, y una respuesta del proveedor al consumidor, de fecha 18 de diciembre de 2017; **3)** Set de tres fotografías simples; **4)** Copia de reclamo ante SERNAC.

CUARTO. Que, la parte denunciada y demandada no acompañó prueba de ningún tipo en la causa, atendida su rebeldía.

QUINTO. Que, habiendo analizado los antecedentes y la prueba rendida en autos según las reglas de la sana crítica, el Tribunal tendrá por acreditado:

- 1) Que el día 11 de diciembre de 2017 el actor compró al proveedor denunciado un perfume marca ACQUA DI GIO PROFUMO DE 300 ML por un valor de \$83.390 (según da cuenta comprobante a fs. 1).
- 2) Que al recibir el producto el consumidor dudó de su autenticidad por lo que solicitó el reembolso de lo pagado por medio de correo electrónico (a fojas 3).

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.

la presente es copia fiel de su original

24 ENE 2019

TALCA, de de



- 3) Que el proveedor contestó por ese mismo medio, expresando que vende únicamente productos originales (a fojas 3).

Que teniendo por acreditados únicamente tales hechos, este Tribunal no puede tener por probadas en autos, las infracciones imputadas al proveedor y consecuentemente su supuesta conducta infraccional. En efecto, la prueba documental rendida por el actor, no reviste el carácter de suficiencia necesaria como para acreditar por sí sola que la conducta del proveedor le hubiese ocasionado algún daño efectivo, y en las fotografías simples allegadas a los autos puede apreciarse únicamente lo siguiente:

- En la fotografía de fs. 5 se observa lo que parece ser el envoltorio de algún producto (sin apreciarse el producto específico de que se trata).
- En las dos fotografías de fojas 6 se distinguen unas etiquetas o sellos adheridos a alguna superficie que no es posible identificar en dichas fotografías.

Antecedentes que no permiten dar crédito a los fundamentos de hecho esgrimidos por el denunciante.

Por su parte, los antecedentes del reclamo ante SERNAC únicamente dan cuenta de la reclamación del actor ante el referido Servicio por los mismos hechos que dan origen a las acciones incoadas en autos, pero ello no constituye prueba fehaciente de la ocurrencia de las supuestas infracciones que el actor atribuye al proveedor, máxime si se considera que dentro de dichos antecedentes se encuentran dos documentos a través de los cuales el proveedor controvierte lo argumentado por el actor de autos en orden a una supuesta falta de autenticidad o posible adulteración del producto. Los documentos aludidos son:

- 1.- Respuesta de Silk Perfumes SPA al Servicio Nacional del Consumidor** (rolante a fojas 13): en este documento el proveedor de autos expresa:

"Junto con saludarle, y a través de la presente, damos respuesta al requerimiento interpuesto por el señorita (sic) Rodrigo Ignacio Pohl Picon mediante el reclamo N° R2017W1818328, en donde manifiesta su disconformidad con nuestra empresa.

Sobre el particular, dado el análisis realizado podemos informar lo siguiente:

Estimado referente al caso informamos que todos nuestros perfumes son originales ya que son comprados a la empresa L'Oréal Chile S.A.; además hacemos importaciones de varios países. Para respaldo anexamos declaración jurada. Lamentamos que nuestro cliente haya pasado por esta circunstancia. Así mismo, pedimos las disculpas del caso".

- 2.- Declaración jurada de don Sudhir Nanikram Goklani representante legal de Ultrapremium Spa.** En este documento se consigna lo siguiente:

"A través de la presente, yo, Sudhir Nanikram Goklani con RUN 14.756.029-K representante (sic) legal de la empresa Distribuidora Ultrapremium Spa. Con RUT 76.237.219-3 vengo a declarar y dar fe de la originalidad de los perfumes ya que, nosotros somos proveedores mensuales de Silk Perfumes Spa; sin embargo, el 21 de diciembre de 2017, el cliente Rodrigo Ignacio Pohl Picon con RUN 16.270.282-3 realizó un reclamo en Sernac sobre originalidad del perfume Acqua di Gio Profumo 300 ml según boleta N° 2760, emitida por Silk Perfumes. Así mismo, damos a conocer a todos nuestros clientes la forma de adquisición de nuestros productos:



24 ENE 2019



SESENTA Y UNO 61

1.- Ultrapremium le compró a la empresa Loreal Chile S.A. con RUT 79.693.930-3 según factura n° 1854399.

2.- Ultrapremium vende a Silk Perfumes los productos comprados a Loreal, según factura n° 660.

Informado lo anterior, aclaramos que los productos vienen con sello Asimco, esto sirve de respaldo ante posibles reclamos de clientes por medio del Sernac".

SEXTO. Que, esta judicatura considera que la falta de autenticidad o adulteración del producto por causa imputable al proveedor, constituye un elemento fáctico que -para el actor- resultaba imperioso probar a fin de demostrar al Tribunal la responsabilidad infraccional de IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA SILK SPA. Que al no encontrarse acreditado dicho hecho, no pudiendo imputarse a la querellada una conducta infraccional, se rechazará la acción infraccional deducida en la presente causa.

B) EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:

Que, al no encontrarse probada la conducta infraccional de IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA SILK SPA. y considerando que no se dará lugar a la denuncia infraccional deducida en su contra, consecuentemente, se rechazará también la demanda civil indemnizatoria incoada en autos, puesto que la responsabilidad civil no es sino la necesaria consecuencia de la responsabilidad infraccional, tal como lo ha precisado la jurisprudencia judicial, citando al efecto fallo de la ltma. Corte de Apelaciones de Concepción de 21 de marzo de 2012, recaído en causa Rol 640-2011, criterio plenamente compartido por este Tribunal, siendo forzoso consecuentemente, no dar lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en la presente causa.

Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente lo dispuesto en el artículo 50 A, y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 18.287 sobre Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

RESUELVO:

- 1) **NO HACER LUGAR** a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por don **RODRIGO IGNACIO POHL PICÓN**, en contra de **IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA SILK SPA**, RUT N° 76.606.200-8, representado legalmente por doña **JITENDRA NANIKRAM GOKLANI**, Cédula Nacional de Identidad N° 14.639.634-8, por no haberse acreditado responsabilidad infraccional.
- 2) **RECHAZAR** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don **RODRIGO IGNACIO POHL PICÓN**, en contra de **IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA SILK SPA**, RUT N° 76.606.200-8, representado legalmente por doña **JITENDRA NANIKRAM GOKLANI**, Cédula Nacional de Identidad N° 14.639.634-8 por no haberse acreditado responsabilidad infraccional, siendo la responsabilidad civil consecuencia de la primera.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.
La presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2019

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

6 Norte 874



SESENTA y dos 62

- 3) **NO CONDENAR EN COSTAS** a la querellante infraccional y demandante civil por haber tenido motivo plausible para litigar y no haber sido solicitado por la contraria.
- 4) Dese cumplimiento por la Señora Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, Notifíquese en forma legal, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496 y archívese en su oportunidad

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URR**a, Juez Letrado Titular.

Autorizó doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.



Tercer Juzgado Policia Local T-
La presente es copia fiel de su origina...

TALCA, 24 de ENE 2019 de