

Tercer Juzgado de Policía Local

Antofagasta

32
Registro de Sentencias

17 ABR. 2018

REGION DE ANTOFAGASTA



Antofagasta, veintiséis de noviembre de dos mil dieciocho.

VISTOS:

1.- Que, a fojas once y siguientes, comparece doña GRACIELA EUGENIA VILLARROEL CHAVEZ, chilena, cédula de identidad N° 16.705.706-3, domiciliada en calle Punta Arenas N° 5480, y doña MARIA ALEJANDRA AHUMADA DIAZ, chilena, cédula de identidad N° 17.736.359-6, domiciliada en calle Heriberto Novoa N° 1252, ambas de Antofagasta, quienes deducen denuncia infraccional en contra del proveedor "COMERCIALIZADORA S.A.(HITES)", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina, don VICENTE CECCHI, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en calle Juan J. Latorre N° 2661, de esta ciudad, por incurrir en infracción a la Ley N° 19.496. Señalan que el 31 de mayo de 2018 la actora Villarroel Chávez realizó una compra para su amiga María Ahumada en la página de internet de "Comercializadora S.A (Hites)", de una cama Europea King marca Rosen, y un juego de sábanas, lo que se encontraba en oferta por el Cyber Day, en el precio de \$238.987.-, con la opción de despacho a domicilio por un valor de \$17.234.-, compra que se realizó en doce cuotas con tarjeta Hites, según consta de la boleta electrónica N° 38629164. Agrega que los productos debían ser entregados el día 12 de junio de 2018, pero no llegaron, por lo que tuvo que realizar una serie de reclamos en contra del proveedor denunciado y de la empresa transportista, y el 26 de junio llegaron los productos al domicilio de su amiga la que se percató, luego que el camión se retiró, que el producto entregado no era el que se había comprado, por lo que de inmediato se contactó con el joven encargado del despacho expresándole que, por las razones que indica, al momento de la entrega sólo firmó la guía sin revisar el contenido de la carga, enviándole fotografías de lo que debía haber llegado y lo que ellos entregaron, quienes le señalaron que debió haber sido un error de Santiago o de la empresa de despacho, por lo que ella se comunicó de inmediato con el call center de Hites en donde le señalaron que efectivamente era un error de despacho en Santiago y que enviara un correo explicando la situación, lo que se hizo el 26 de junio sin recibir respuesta, y el 28 de mismo mes se insistió remitiendo un correo a sac@hites.cl pero nuevamente no hubo respuesta, y ese mismo día ingresó un reclamo al SERNAC por estos hechos. Manifiesta que el 27 de junio personal del proveedor retiró el producto una cama King de una base desde el domicilio en que había sido entregado, pues estaban ocupando espacio y debería llegar al producto adquirido, y el 12 de julio



recibió la respuesta a su reclamo hecho en el SERNAC, el que reproduce, pero la cama nunca llegó y la única vez que se comunicaron con ella fue para señalar que no había stock del producto pero que solicitarían a la marca Rosen otra mercancía, sin que hasta la fecha obtenga una solución. Manifiestan que el 9 de agosto se pagó las dos cuotas que se debían, incluidos los intereses, lo que acredita con el documento que acompaña, pues la habían ingresado al DICOM, de lo que se enteró al solicitar un crédito que le fue negado por encontrarse en esta situación. Señala que estos hechos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita que en definitiva se condene al proveedor denunciado al máximo de las multas que la ley establece, con costas. En el primer otrosí de su presentación, las comparecientes interponen demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "COMERCIALIZADORA S.A. (HITES)", representado en la forma señalada en lo principal, y en mérito a lo expuesto y argumentaciones que esgrimen, solicitan se condene al demandado a hacer entrega a la actora Ahumada Díaz del producto adquirido con despacho incluido, o la anulación de la compra, o en su defecto el pago de una indemnización de \$400.000.- por daño material, y \$700.000.- por daño moral, fundadas en los hechos y circunstancias que señalan, y a la actora Graciela Eugenia Villarroel Chávez la suma de \$200.000.- por daño moral, basadas en los hechos que indican, sumas que piden se paguen con los reajustes e intereses que esas cantidades devenguen, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas veintitrés, rola escrito presentado por las actoras en que señalan como representante del proveedor denunciado y demandado a doña Janette Gómez, del domicilio antes señalado.

3.- Que, a fojas veintinueve y treinta, rola comparendo de prueba con la asistencia de las denunciantes y demandantes civiles, doña Graciela Eugenia Villarroel Chávez y doña María Alejandra Ahumada Díaz, y de la apoderada del proveedor denunciado y demandado civil, abogado doña Polette Valdivieso, ya individualizadas en autos. Las denunciantes y demandantes ratifican la denuncia y demanda interpuestas a fojas 11 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con expresa condenación en costas. La apoderada del proveedor denunciado y demandado civil evacua los traslados conferidos mediante minuta escrita, la que solicita se tenga como parte integrante del comparendo, y pide el rechazo de las acciones deducidas en contra de su mandante, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida la causa a prueba, las denunciantes y demandantes ratifican los documentos acompañados en el segundo otrosí del escrito de fojas 11 y siguientes, y que rolan de fojas 1 a 10, con citación. Se deja constancia que la parte denunciada y demandada civil no rinde pruebas en la instancia.



Décimo: Que, en el comparendo de estilo la parte demandada civil evacuó el traslado conferido mediante minuta escrita, solicitando el rechazo de la demanda en mérito a las argumentaciones que expone, con costas.

Undécimo: Que, atendido los antecedentes reunidos en autos, lo expresado en los considerandos que preceden, mérito de la prueba rendida, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones a la Ley N° 19.496 antes señaladas, cometidas por el proveedor "COMERCIALIZADORA S.A.(HITES)", y/o sus dependientes, el tribunal acogerá la demanda civil de autos y condenará al demandado a pagar a la actora Villarroel Chávez por daño moral la suma de \$200.000.-, atendido el perjuicio o aflicción experimentados por la actora al no habersele dado cumplimiento al contrato de compra de bienes muebles, los que hasta la fecha no le han sido entregados por el demandado, y haber sido informada al DICOM por el no pago de dos cuotas de esta compraventa a pesar del flagrante incumplimiento del demandado de sus obligaciones contractuales, lo que la obligó a iniciar acciones judiciales para hacer valer sus derechos en consideración a los meses transcurridos desde la fecha de adquisición de los bienes, además de las molestias y tiempo perdido en realizar gestiones para buscar una solución a esta situación sin lograrlo, suma que devengará intereses corrientes a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B N° 2, 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 3°, 11, 14, 16 17, 18, 22, 23 y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 3° letra e), 12, 20, 23, 24, 26, 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se RECHAZA la alegación de falta de legitimación activa de la actora GRACIELA EUGENIA VILLARROEL CHAVEZ, deducida por la apoderada del proveedor denunciado y demandado, y se ACOGE dicha excepción respecto de la actora MARIA ALEJANDRA AHUMADA DIAZ, de conformidad a lo expuesto en los considerandos de este fallo que anteceden.

2.- Que, se CONDENA al proveedor "COMERCIALIZADORA S.A. (HITES)", representado por doña JANETTE GOMEZ, ya individualizados, al pago de una MULTA de DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos conocidos por el tribunal en este proceso, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

3.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la **Tesorería Municipal de Antofagasta**, en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por

vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

4.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 11 y siguientes, por doña GRACIELA EUGENIA VILLARROEL CHAVEZ, ya individualizada, y se CONDENA al proveedor "COMERCIALIZADORA S.A. (HITES)", representado por doña JANETTE GOMEZ, también individualizados, al pago de la suma de \$200.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios que le fueron causados con la conducta infraccional del demandado y/o sus dependientes, suma que devengará intereses corrientes a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago, y se RECHAZA la demanda civil interpuesta por doña MARIA ALEJANDRA AHUMADA DIAZ, ya individualizada, por carecer de legitimación activa.

5.- Que, no se condena en costas a las partes perdidosas por haber tenido motivos plausibles para litigar.

6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

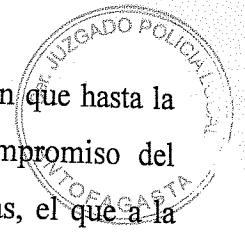
Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 18.935/2018

Dictada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Juez Subrogante.

Autorizada por doña NOLVIA CORTES LOPEZ, Secretaria Subrogante.

m/j 2018 1 20



demandado desde el lugar en que estos se encontraban el 27 de junio de 2018, sin que hasta la fecha la denunciante haya recibido los productos adquiridos a pesar del compromiso del proveedor denunciado de realizar el cambio del producto en el plazo de diez días, el que a la fecha está más que vencido. Del mismo modo, estos hechos tipifican una infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la citada ley que expresa 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 del respectivo bien o servicio”, pues resulta incuestionable que el proveedor denunciado y demandado, y/o sus dependientes han sido, a lo menos, negligentes pues hicieron entrega de un producto distinto al adquirido por la actora y, aun cuando éste fue retirado por sus dependientes, nunca dieron solución al reclamo de la actora de hacer llegar a su domicilio las especies adquiridas, siendo ésta informada al DICOM como morosa por no haber pagado dos cuotas de una venta aún no perfeccionada, hechos que han causado un menoscabo evidente a la cliente por hechos imputables al proveedor.

Octavo: Que, de conformidad con lo antes expuesto este tribunal concluye que los hechos precedentemente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sancionadas en la forma establecida en el artículo 24 del mismo cuerpo legal, por lo que atendido el mérito de autos y pruebas reunidas en el proceso, condenará al proveedor “COMERCIALIZADORA S.A. (HITES)”, representado por doña JANETTE GOMEZ, en la forma que se indicará en lo resolutive de este fallo.

En cuanto a lo patrimonial:

Noveno: Que, en el primer otrosí del escrito de fojas 11 y siguientes, doña GRACIELA EUGENIA VILLARROEL CHAVEZ, ya individualizada, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor “COMERCIALIZADORA S.A. (HITES)”, representado para estos efectos por doña JANETTE GOMEZ, también individualizados, solicitando que en mérito a los hechos expuestos en su presentación se le condene en definitiva al pago de la suma de \$200.000.- por concepto de daño moral, correspondiente al grave perjuicio y angustia que le ha causado el ser víctima de la conducta irresponsable y negligente del proveedor quien no ha respetado el contrato de compraventa acordado entre las partes, sin que hasta la fecha haya cumplido el demandado con su obligación de entregar materialmente los productos adquiridos, sin perjuicio de lo cual fue informada a DICOM como deudora morosa de dos cuotas de su tarjeta Hites, las que no fueron pagadas en su oportunidad atendidos los hechos relatados.



CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la falta de legitimación activa de las denunciante:

Primero: Que, a fojas 27 y siguientes, en su minuta de contestación la apoderada del proveedor denunciado alegó la falta de legitimación activa de las denunciante por no tener ellas la calidad de consumidoras, señalando que las propias actoras han indicado que doña Graciela Eugenia Villarroel Chávez adquirió una cama y un juego de sábanas para doña María Alejandra Ahumada Díaz, la que no tiene ninguna relación comercial con el proveedor denunciado, no siendo la primera la destinataria final del bien, sino que facilitó el beneficio de su tarjeta de crédito a una tercera persona quien, sin tener la calidad de cliente ni consumidora, intentó beneficiarse de una calidad que no ostenta, el ser cliente de Hites.

Segundo: Que, consta en autos que doña Graciela Eugenia Villarroel Chávez adquirió en la página de internet de "Comercializadora SA (Hites)" una cama Europea King marca Rosen y un juego de sábanas por un valor de \$238.987.- además del despacho a domicilio de los productos por un valor de \$17.234.-, especies que se encontraban en oferta en Ciber Day, y a pesar de haber convenido que la entrega de estos productos se realizaría el 12 de junio de 2018 en el domicilio de la actora Villarroel Chávez, sólo el 26 de junio se recibió en el domicilio de doña María Alejandra Ahumada Díaz un producto distinto al adquirido, y a pesar de todas las gestiones y reclamos realizados, y el compromiso del proveedor ante el SERNAC de que en el plazo de diez días, contados desde el 12 de julio de 2018, se cambiaría el producto en coordinación con el cliente, lo que hasta la fecha no ha ocurrido, habiendo sido retirados los artículos entregados equivocadamente en el domicilio antes indicado el día 27 de junio de 2018, habiéndose en el intertanto informado a DICOM el no pago de las cuotas por la denunciante Villarroel Chávez, hecho derivado de la circunstancias de no haberse perfeccionado la venta de estos muebles con su entrega material.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos y lo anteriormente expuesto, el tribunal llega a la conclusión que doña Graciela Eugenia Villarroel Chávez tiene la calidad de consumidora por cumplir con todos los requisitos señalados en la ley para detentar esta calidad, puesto que adquirió en forma onerosa unas especies al proveedor denunciado, comprometiéndose a pagar su precio en doce cuotas mediante su tarjeta de crédito, especies que nunca fueron entregadas por un error en el despacho atribuible al proveedor denunciado, y que el hecho que dichas especies una vez recibidas pudieren ser traspasadas a una tercera persona, no le quita la calidad de destinataria final de los bienes, los que una vez adquiridos está en plena libertad de darles el destino que estime más conveniente ya sea por un acto a título gratuito u oneroso.

Bul y Amb, 51

Cuarto: Que, en mérito a lo precedentemente señalado, el tribunal rechazará la alegación de falta de legitimación activa respecto de la actora Graciela Eugenia Villarroel Chávez, y la acogerá en el caso de doña María Alejandra Ahumada Díaz, quien no posee la calidad de consumidora en relación con el denunciado de autos, atendidas las disposiciones legales citadas por la incidentista.

En cuanto a lo contravencional:

Quinto: Que, con el mérito de la denuncia infraccional interpuesta en autos, a fojas 11 y siguientes, documentos acompañados al proceso, de fojas 1 a 10, no objetados, y comparendo de prueba, de fojas 29 y 30, se encuentra acreditado en esta causa que doña Graciela Eugenia Villarroel Chávez, con fecha 31 de mayo de 2018, adquirió al proveedor denunciado una cama Europea King marca Rosen, y un juego de sábanas, a través de la página de internet del proveedor denunciado, especies ofertadas en el Ciber Day, por un valor de \$238.987.-, y pagando por su despacho a domicilio la suma de \$17.234.-, recibíendose el 26 de junio de 2018 un producto distinto al adquirido el que nunca fue cambiado a pesar del compromiso manifestado por el proveedor denunciado, sin perjuicio de lo cual cobraron las cuotas mensuales correspondientes a esta compra en la tarjeta Hites de la actora Villarroel Chávez como si efectivamente se hubiere perfeccionado la venta, además de lo cual informaron a ésta a DICOM al no pagar dos cuotas de esta compra sin que hasta la fecha hubieren cumplido su obligación contractual como vendedor, por lo que solicita se condene al proveedor denunciado por su responsabilidad contravencional en estos hechos.

Sexto: Que, a fojas 27 y 28, la apoderada del denunciado al contestar la denuncia infraccional mediante minuta escrita, alegó la falta de legitimación activa de esta actora por las razones que indica, incidente sobre el cual el tribunal ha emitido su resolución en los considerandos que anteceden.

Séptimo: Que, conforme al mérito de autos, y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sancionados en el artículo 24 del referido cuerpo legal, el tribunal considera que se ha tipificado la infracción establecida en el primero de los artículos mencionados que establece que “todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”, y en el caso de autos está acreditado fehacientemente que el proveedor no entregó los productos adquiridos por la consumidora en la fecha originalmente fijada, el 12 de junio de 2018, y los que entregó el día 26 de junio no correspondían a los adquiridos por la actora, siendo retirados por personal del