

66/2018 J
JL

Puente Alto a veinticuatro de Septiembre del año dos mil dieciocho.

VISTOS:

En mérito de la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 16 y siguiente, las declaraciones indagatorias de fs. 25 y 26, prestada por don **RODRIGO FERNANDO GODOY ALARCON**, C.I. N° 13.275.225-7, técnico en informática, domiciliado en Avenida Jorge Ross Ossa N° 1130, Barrio Grecia, Ciudad del Sol, Puente Alto y por don **LUIS FELIPE ESPAÑA LEIVA**, C.I. N° 7.434.941-2, contador auditor, en representación de **COMERCIAL EASY IMPORT S.p.A.**, RUT: 76.421.167-7, ambos domiciliados en Marchant Pereira N° 150, oficina 1102, Providencia, acta de audiencia de conciliación y prueba de fs. 61 y 62, resolución que dejó los autos para fallo a fs. 65 y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO:

1° Que a fs. 16, don **RODRIGO GODOY ALARCON**, ya individualizado, interpuso querrela infraccional en contra de **COMERCIAL EASY IMPORT S.p.A.**, ya individualizada, fundada en que el día 10 de noviembre de 2017, compró a través de internet un receiver, siendo la señora Mery quien lo atiende y asesora en el proceso de compra, ya que había un problema con la página web de Full compras que no le permitía registrarse como usuario. Es así como afirma que la señora Mery lo registra y realiza el proceso de compra, pero en ningún momento le señaló que el receiver no funcionaba con el voltaje usado en Chile o que tuviera precaución de revisar con que voltaje venía el producto. Agrega que dicha información no aparecía en la página web de Fullcompras, es decir en la descripción básica del producto. Sostiene que el día 21 de noviembre de 2017 le envían un correo desde Fullcompras indicando que el pedido había sido despachado a la dirección de entrega, lo que no sucedió debido a un error de la señora Mery, por lo que finalmente el producto llegó el día 22 de noviembre en la tarde. Afirma que el día 25 de noviembre de 2017 abrió el paquete y se percató que el voltaje que usa el receiver es de 110 volt, por lo que el día lunes 27 de noviembre del mismo año se comunica telefónicamente con la señora Mery, explicándole el problema del voltaje, quien le señala que debe hablar con su jefe, pero posteriormente no logra comunicarse con ella debido a que se enfermó y por ello envía un correo, pero no recibió respuesta. Asimismo relata que finalmente el día 4 de diciembre del mismo año, después de muchos llamados logra comunicarse con la señora Mery, quien le solicita una fotografía del producto, ya que ella se comprometía a buscar un transformador de voltaje, lo que no sucede, por lo que envía otro correo solicitando anular la compra y devolución de dinero, pero tampoco recibe respuesta, por ello presenta su caso ante el Sernac, pero la empresa tampoco responde ante dicha entidad.

62/ Sesenta 0
Sete

Asimismo a fs. 17 don **RODRIGO GODOY ALARCON**, ya individualizado, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **COMERCIAL EASY IMPORT S.p.A.**, ya individualizada, basada en los mismos hechos que la querella, a fin de que fuera condenada al pago de la suma de \$ 461.442 y a la suma de \$ 10.000, por concepto de daño emergente, más intereses, reajustes y costas. Demanda rectificadora y ampliada a fs. 28 en el sentido de precisar el representante legal de la demandada, don Felipe España Leiva y en cuanto al monto demandado que asciende a la suma de \$ 661.422. Demanda además debidamente emplazada, según da cuenta acta agregada a fs. 36 de autos;

2° Que a fs. 25 prestó declaración don **RODRIGO GODOY ALARCON**, señalando que ratifica los hechos de la querella y demanda civil en todas sus partes, agregando que la denunciada no se ha contactado con él y no le han dado solución a su denuncia. Afirma que solo quiere la devolución de su dinero y los gastos por llamar y movilizarse hasta la oficina de la denunciada a realizar sus reclamos;

3° Que a fs. 25 asimismo prestó declaración don **LUIS ESPAÑA LEIVA**, en calidad de representante de la querellada, quien señala que desconoce los hechos de la denuncia, pero que recabará los antecedentes y tratará de dar solución, como es la política de la empresa, comunicándose con el denunciante;

4° Que a fs. 61 y siguientes se efectuó el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil de don **RODRIGO GODOY ALARCON**, asistido por su apoderado don **Oswaldo Antonio Romero Román** y de la parte querellada y demandada civil de **COMERCIAL EASY IMPORT S.p.A.**, asistida por su apoderado don **Carlos Alfonso Echeverría Miranda**.

La parte querellante y demandante ratificó la querella y demanda civil en todas sus partes, solicitando sean acogidas y se condene a la contraria a los pagos solicitados.

La parte querellada y demandada contestó la querella por escrito, señalando en primer término que su representada es una empresa que presta servicios a través de internet y que importa pedidos de diversos productos desde la empresa Amazon a Chile. Agrega que a través de la página Fullcompras entregan al usuario toda información relevante, como servicio al cliente, sobre las compras, mi cuenta, y dirección. Asimismo afirma que en el link "compras" se accede a información sobre "garantía", señalando específicamente lo del voltaje, expresando que los productos electrónicos importados de USA vienen a 110 V. Por otra parte controvierte las aseveraciones de la querella indicando que en lo tocante a la profesión u oficio de don Rodrigo Godoy Alarcón, se presenta como técnico en informática, por lo que no debiera tener problema en el acceso, uso y obtención de información por medio de internet, por lo que no puede alegar ignorancia, ya que en el enlace de la página Fullcompras "Las Compras", se accede a la información sobre "Garantía", donde se advierte

68 Presenta J
celso

que las especies importadas de USA vienen con voltaje de 110 V. Además afirma que el denunciante omite mencionar el manual de uso o instrucciones del producto y al ser Amazon una compañía estadounidense, los productos electrónicos traen enchufes diferentes, cuestión de público conocimiento. Por ultimo señala que el denunciante reconoce haber conectado el receiver a la corriente eléctrica nacional de 220 volt, por lo que el aparato pudo haber sufrido daños, cuestión que se desconoce y que hace nacer la duda de su estado. Solicita sea rechazada la demanda civil en todas sus partes con costas.

La parte querellante y demandante rindió la prueba documental consistente en boleta electrónica del producto, set de correos electrónicos relativos a la compra realizada por internet, ingreso reclamo ante el Sernac, descripción del producto comprado según página de internet y un set de 7 copias simples de especificaciones técnicas obtenidas desde internet, página Amazon. Documentos agregados a fs. 1 a 15 y a fs 38 a 44 de autos.

La parte querellada y demandada rindió la prueba documental consistente en un set de 6 imágenes de página Fullcompras del link "garantía" que informa sobre el voltaje de los productos, copia de boleta electrónica de fecha 20 de noviembre de 2017, orden de compra con detalle del producto, transferencia de fondos a terceros de Banco Estado y un correo electrónico donde se comunica haber conectado el receiver a la corriente nacional, documentos agregados a fs. 45 a 55 de autos;

5° Que no existiendo diligencias pendientes por resolución de fs. 65 se dejaron los autos para fallo;

6° Que este sentenciador, apreciando los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, estima que no resulta posible establecer, en los hechos materia de la querella, la comisión, por parte de la denunciada, de infracciones a las normas de la Ley 19.496, Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, a las que el denunciante hace alusión en su querella y demanda de fs. 16 y siguiente. Por el contrario, de los propios dichos del querellante se desprende que al ser un informático pudo acceder sin mayor dificultad a la información relevante sobre garantía de los productos adquiridos a través de la página de Fullcompras.cl. Asimismo la denunciada entrega oportunamente los datos sobre la garantía, según da cuenta documento agregado a fs. 49 el cual precisa "VOLTAJE: Recuerde que los productos electrónicos importados de USA vienen a 110V, salvo algunos que son multivoltaje y aceptan también 220V, que es lo usado en Chile. Es responsabilidad del cliente confirmar eso y de utilizar un transformador acá en Chile en caso de ser necesario. Productos quemados por este motivo no serán repuestos por Fullcompras". Por lo demás el producto no presentaba fallas o deficiencias, por lo que no resulta procedente acoger la querella interpuesta.

Asimismo cabe hacer presente que el artículo 20 de la Ley 19.496, establece que el consumidor puede optar por la devolución de la cantidad pagada, entre otras causas, cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine. En este caso y no existiendo antecedente probatorio alguno que permita determinar la

presencia de defectos o vicios ocultos que el consumidor no pudo conocer ni prever al momento de adquirir el producto importado, que según la información sobre "garantía" funciona con un voltaje diverso al nacional, se determina que **COMERCIAL EASY IMPORT S.p.A.**, no ha incurrido en dicha infracción.

7° Que se desestimará la demanda civil de fs. 17 y siguiente, por ser contraria a lo resuelto en la parte infraccional.

TENIENDO PRESENTE:

Además, los principios generales de la prueba y lo que disponen los artículos 1.698 y 2.314 y siguientes del Código Civil, 14 y 17 de la Ley 18.287 y 50 y siguientes de la Ley 19.496.

RESUELVO:

1° Que se desestima la querrela de fs. 16, de acuerdo a lo expuesto en el considerando sexto de esta sentencia.

2° Que se desestima la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 17 y siguientes, según lo expuesto en el considerando séptimo de esta sentencia.

3° Que cada parte pagara sus costas.

Notifiquese legalmente esta resolución.

20 / sentencia

SERNAÇ.

Ejecutoriada que sea esta sentencia, remitase copia autorizada de ella al

Regístrese y archívese en su oportunidad.

Rol 577.209-11.-

DICTADA POR DON JOSE MIGUEL NALDA MUJICA
JUEZ TITULAR



AUTORIZA XIMENA ANDREA HORMAZABAL GONZALEZ
SECRETARIA TITULAR

