



En Tocopilla, a veintinueve de mayo del año dos mil diecinueve.

**VISTOS:**

Se ha tramitado la presente causa Rol N° 689-2019 de este Juzgado de Policía Local de Tocopilla iniciada por una denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores presentada con fecha 05 de marzo del 2019 por don CHRISTIAN LOPEZ ARACENA, RUT N° 13.742.686-2, soldador, domiciliado en calle Felipe Ojeda N° 0223 de esta ciudad, en contra de ABC DIN, representado por el administrador del local o jefe de oficina, ambos domiciliados en calle 21 de mayo N° 1681-1683 de esta ciudad.

A fojas 1 la denunciante presenta denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma denunciada.

A fs. 30 se realiza comparendo de estilo, con la asistencia de la denunciante y demandante y en rebeldía de la denunciada y demandada.

A fojas 38 se pidió autos para fallo.

**CONSIDERANDO:**

**A) En el aspecto contravencional:**

**PRIMERO:** Que se ha instruido la presente causa a fin de determinar la efectividad de la denuncia de fs. 1, presentada por don CHRISTIAN LOPEZ ARACENA en contra de ABC DIN, representado por el administrador del local o jefe de oficina, en la que el denunciante expresa que con fecha 9 de noviembre del año 2018, a las 10:40 horas, compró a través de Internet una cama europea por un monto de \$226.980, pagados en dinero efectivo vía tarjeta cuenta corriente N° 01500021922, en la página de la empresa. Señala que a la semana de haber realizado la compra, llamó a la tienda para saber el estado de la compra y le indican que la boleta no había sido emitida por lo que la compra no había sido ingresada en sistema. Agrega que posteriormente hizo un reclamo formal a la tienda, a través del servicio al cliente, no dándole solución alguna, indicándole que el problema era del banco, pero este confirmó que el depósito había sido realizado a la tienda, la que nuevamente no le da ninguna solución. A raíz de ello, señala que se dirigió al Sernac, quien lo derivó al Juzgado de Policía local, ya que tampoco tuvo solución desde la tienda. Señala que la infracción es una estafa, por que compró al contado, confiando en la

denunciada y al momento de hacer el reclamo, no lo atendieron, derivándolo al banco y que cuando confirmó el depósito a través de este, tampoco hubo un reembolso de la compra, que es lo que quería, lo que a su juicio constituye una infracción a la Ley N° 19.496

**SEGUNDO:** Que, a fs. 21, la denunciada, representada por su apoderado don Dinko Josip Yurac contesta mediante minuta escrita la denuncia de autos, solicitando su rechazo, señalando que el denunciante ha cometido un error en la descripción del producto comprado, toda vez que la compra realizada con fecha 09 de noviembre del 2018 corresponde a un Led Smart Tv, el que fue recepcionado por el padre del denunciante con fecha 19 de noviembre del 2018. Agrega que su representada no ha infringido norma legal ni contractual, toda vez que ha cumplido plenamente con la entrega del producto elegido por el denunciante, el que no ha aportado prueba alguna que indique que compró una cama y no un Televisor Led, solicitando se rechace la denuncia, indicando que ninguna de las infracciones señaladas en la Ley N° 19.496, configura en el caso particular. Señala que la ley impide la interpretación por vía analógica las normas de la ley indicada de modo que si una conducta u omisión determinada no cabe en la definición o tipo indicado en la ley, no configura una contravención, agregado que un supuesto incumplimiento, no obedece a acto imputable a su representada.

**TERCERO:** Que, el Tribunal debe pronunciarse si existe o no una infracción de carácter contravencional a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496 prevista genéricamente en el art. 23 y 24 y sancionada en el art. 24 de la misma Ley cometida por la denunciada en los hechos investigados, como lo anuncio el denunciante.

**CUARTO:** Que, el art. 23 de la ley antes citada, señala que la infracción la comete 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, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Requisito indispensable del tipo antes señalado es que existan fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio y que estos en definitiva sean imputables al proveedor.

Por su parte, el art. 24 inciso primero de la citada ley, vigente a la

fecha de ocurrencia de los hechos, señala que las infracciones a lo dispuesto en la misma ley, serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

El art. 12 de la citada ley, señala que todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la presentación del servicio.

**QUINTO:** En orden a acreditar la existencia del ilícito denunciado, se han producido los siguientes elementos de convicción:

- a) Carta del Banco del Estado de Chile al denunciante de 09 de enero del 2019, que da cuenta de una transacción el día 09 de noviembre del 2018, a las 10:40 horas, a Abcdin Internet, por un monto de \$226.980.- que rola a fs. 9.
- b) Copia de detalle de autorización 4975, de 09 de noviembre del 2018, por la suma de \$226.980, que rola a fs. 5.
- c) Copia de respaldo de recepción de producto relacionado con la compra 96463402 correspondiente a un televisor marca LED, por la suma de \$221.680.- de 19 de noviembre del 2018 y copia de cédula de identidad de Danilo José López Sánchez, que rola a fs. 18.
- d) Copia parcial de comprobante de recepción del mismo televisor, que rola a fs. 19.
- e) Certificado de nacimiento del denunciante, que rola a fs. 20
- f) Oficio de la denunciada, de 18 de abril del 2019, donde indica número de boleta 96463402 de 09 de noviembre del 2018, transacción on line, medio de pago tarjeta de débito producto adquirido Led LG 43 " 4K ultra HD Smart TV 43UK6200, que rola a fs. 33.
- g) Boleta electrónica N° 96463402 de 09 de noviembre del 2018, por el producto indicado por la suma de \$221.680, que rola a fs. 34.
- h) Oficio de la denunciada de 18 de abril del 2019, en el que indica que la transferencia electrónica 181109 de 09 de noviembre del 2018 a las 10:40

horas, Banco del Estado, tarjeta de débito por la suma de \$226.980, fue identificada en Transbank, pero la orden de compra no se ingresó a sus sistemas, por lo que no hay despacho para esa orden, que rola a fs. 36.

- i) Detalle de venta código autorización 881922 de 09 de noviembre del 2018, 10:40 horas, tipo de venta normal, 0 cuotas, monto original venta \$226.980, número de boleta 0000, que rola a fs. 37.
- j) Cartola histórica cuenta corriente 015-0-002192-2, de 09 de mayo del 2018, que rola a fs. 42.
- k) Declaración de Danilo José López Sánchez, que rola a fs. 43, donde indica que es el padre del denunciante, que a fin de noviembre del 2018, su hijo adquirió una cama y un televisor via Internet, lo que se lo contó e incluso le indicó que había comprado la cama pues se la ofrecieron en oferta y luego de un tiempo llegó solo el televisor, el que recibió el declarante y cuando le preguntó el porqué no había llegado la cama, este le indicó que no sabía lo que había ocurrido y que había comprado los dos productos por separado. Agrega que sabe que la cama la compró al contado.

**SEXTO:** Que, apreciados los antecedentes probatorios antes señalados de conformidad a las reglas de la sana crítica, se encuentra acreditado que, a) la denunciante, con fecha 09 de noviembre del 2018, aproximadamente a las 10:40 horas, adquirió en la tienda de la denunciada vía Internet una cama, por un valor de \$226.980.- lo que fue pagado mediante transferencia electrónica a una cuenta de la denunciada, y b) que, dicha compra, por una causa no imputable al consumidor, no se registró o ingresó al sistema digital de la denunciada, por lo que está no despachó en su oportunidad el producto adquirido.

**SEPTIMO:** Que a juicio de este sentenciador, se encuentra acreditado en autos que la denunciada ha incurrido en infracción al artículo 12 de Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que la vendedora en este caso, tiene como obligación principal el cumplimiento íntegro y oportuno de las modalidades en virtud de las cuales hubiere ofrecido la venta o entrega del bien, obligación

que se traduce, en el caso de las compras por medios digitales, en que el portal puesto a disposición de los consumidores, cumpla efectivamente el propósito para el cual fue creado, es decir, permitir la compra y el pago efectivo de la misma, lo que implica al menos el registro de ella y de la forma de entrega del bien adquirido. En el presente caso, el portal de la denunciada habiendo recibido el pago del precio de la compra, no registró la venta, originando el incumplimiento de la obligación de la vendedora de entregar el bien adquirido.

En relación a los argumentos de la denunciada, respecto a un error en la individualización del bien comprado, la misma cae por su propio peso al tenor de los hechos y argumentos ya señalados y en relación a la defensa de que no habría norma o tipo que haga responsable a la denunciada por los hechos materia de esta causa, la misma pierde sentido a juicio de este sentenciador a la luz del mismo art. 12, que establece las obligaciones de la vendedora y del art. 24 de la ley 19.496, que como ya indicamos, establece una sanción genérica para las infracciones a lo establecido en la misma ley, que no tenga una pena diversa, por lo que se encuentra perfectamente configurado el tipo infraccional.

#### **B) En el aspecto Civil:**

**OCTAVO:** Que, la demandante civil en su libelo respectivo de fs. 1, señala que deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de ABCDIN, en base a los mismos hechos fundantes de la denuncia y que estos le han causado un perjuicio consistente en daño emergente, señalando que corresponde a no recibir el artículo comprado por la suma de \$226.980.- o en su defecto el reembolso de la suma indicada y daño moral por la suma de \$300.000.-, el que a su juicio no tiene precio ni el tiempo perdido en todo el trámite y la nula preocupación por reparar el problema suscitado en la compra, sumas que pide sea condenada la demandada, con costas.

**NOVENO:** Que, a juicio de este sentenciador, en atención a lo razonado en los considerandos quinto a séptimo, se accederá a lo pedido como daño emergente, en la suma total de \$226.980.- conforme el valor total de compra pagado por la demandante efectivamente a la demandada.

**DECIMO:** Que, igualmente habrá de accederse a lo solicitado por la demandante civil, en cuanto a la indemnización del daño moral causado, pues a juicio de este sentenciador, se encuentra acreditado que los hechos de la denunciada han ocasionado a la

demandante un perjuicio moral indemnizable.

En efecto, se ha definido el daño moral como aquel que afecta un bien puramente personal, no susceptible en sí mismo de evaluación pecuniaria: honor, salud, libertad, tranquilidad de espíritu y tranquilidad”, y que según la jurisprudencia más reciente de los tribunales de justicia, corresponde al “sufrimiento, el dolor y la aflicción que experimenta una persona a consecuencia del hecho ilícito de otra” el que se encuentra presente en los hechos materia de este juicio, pues la actividad negligente del proveedor, al no hacer efectiva la compraventa, registrándola, no entregando el bien adquirido y luego demorando el reembolso del valor pagado, provocó en esta un necesario dolor, aflicción y vergüenza al ver lesionados sus derechos como consumidor por parte de la demandada, la que será condenada en la forma y monto que se señala en la parte resolutive de esta sentencia, teniendo presente la prudencia y el carácter resarcitorio de la indemnización.

**DECIMO PRIMERO:** Que, en nada alteran lo expuesto los restantes elementos de convicción allegados al proceso,

Por estas consideraciones y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos 1º y siguientes, 3 letra e), 12, 15, 23, 24 y 50 y siguientes, 58 bis y 61 de la ley N° 19.496; 1º y siguientes de la ley 15.231; y 1º, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17 y siguientes de la ley 18.287, y con lo relacionado, mérito de los antecedentes apreciados de conformidad a las reglas de la sana crítica dada su multiplicidad, gravedad, precisión y concordancia, se declara:

A) Que, ha lugar a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de ABC DIN, representado por el administrador o jefe de oficina, a la que se condena al pago de una multa a beneficio fiscal ascendente a la suma equivalente a **Diez Unidades Tributarias Mensuales**, como autor de la falta consistente en proveer un bien con negligencia al consumidor, por fallas o deficiencias en la calidad del producto, previsto y sancionado en los arts. 23 y 24 de la Ley N° 19.496. Si el sentenciado no pagare la multa impuesta dentro del término de 5 días, sufrirá por vía de sustitución y apremio alguna de las medidas establecidas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287 en el Centro de Detención Preventiva de esta ciudad o en otro que se designe, por cada quinto de unidad tributaria mensual, con un máximo de quince días o noches.

B) Que, ha lugar a la demanda civil interpuesta por CHRISTIAN LOPEZ ARACENA en contra de ABC DIN, representado por el administrador o jefe de oficina, condenándose a esta al pago en favor de la demandante de la suma de \$226.980.- como indemnización por el daño emergente y la suma de \$200.000.- como indemnización por el daño moral causado.

Que las sumas antes señaladas se reajustaran de conformidad a la variación del Índice de Precios Consumidor entre el mes anterior a que la presente resolución quede firme y ejecutoriada y aquel en que se realice el pago efectivo.

C) Que, se condena en costas a la denunciada y demandada civil por haber sido vencida totalmente.

Notifíquese personalmente a las partes, regístrese, remítase, una vez ejecutoriada, copia autorizada de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor y en su oportunidad, archívense estos autos.

Rol N° 689-2019

Resolvió don FELIX ROLANDO SOTO TORRIJOS, Juez Titular.  
Autoriza doña SANDRA CERDA ALVAREZ, Secretaria Subrogante.

