



SESENTA y TRES 63

Rol N° 7545-2018/JVI

Talca, once de diciembre de dos mil dieciocho.

VISTO:

A fojas 1 y siguientes doña **NATALIA MARICARMEN RETAMAL VILCHES**, Técnico en Conectividad y Redes, Cédula Nacional de Identidad N° 17.494.533-0, domiciliada en 9 Sur 18 ½ Oriente N° 2582, comuna de Talca, siendo patrocinada –según lo expuesto en el cuarto otrosí de su presentación- por el abogado don **PABLO ANDRÉS CONTARDO OPITZ**, dedujo querrela por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **COMERCIALIZADORA WEPLAY CHILE LIMITADA**, RUT N° 76.049.717-7, domiciliada en 1 Norte esquina 5 Oriente Local N° 1-B, Centro Comercial Brisas del Centro, comuna de Talca, ignora representante legal, jefe de oficina o administrador.

Fundamentos de la querrela: Como primer punto la querellante explicó ser fanática de los juegos de video y que tenía la intención de comprar una consola Play Station 4. Agrega que el 20 de abril de 2018, un colega que sabía lo anterior, le comentó que había visto una promoción en la página web www.weplay.cl en donde ofrecían una consola con las características que ella buscaba.

Seguidamente la actora relató:

“En ese contexto ingresé a la página web www.weplay.cl la cual efectivamente ofrecía una consola de Play Station 4 Pro 1 TB GOD OF WAR, edición limitada, por el precio web de \$44.990. En el mismo anuncio se señalaba que la oferta era solo vía web y que el precio normal era de \$319.000.- Aprovechando la oferta, compré el producto el mismo día 20 de abril a las 15:35 horas mediante transferencia bancaria por la suma de \$49.960.- (correspondiente al valor del producto y cargos de envío) desde mi cuenta rut Banco Estado a la cuenta corriente N° 5680411-3 del Banco Corp Banca a nombre de Comercializadora Weplay Chile Ltda.

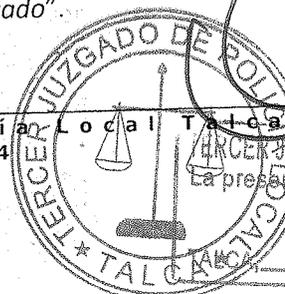
Inmediatamente después de realizada la transacción y al tenor de lo dispuesto en el artículo 12 A de la Ley 19.496, recibí por parte de la querellada un correo electrónico de confirmación de compra con el número de pedido 100018901, en la cual se ordenaba a su vez el despacho del producto a mi domicilio. Con aquella confirmación se entendió perfeccionado el contrato y formado el consentimiento.

Sin perjuicio de lo anterior posteriormente recibo un nuevo correo electrónico por parte de la querellada en donde sin justificación o explicación alguna cancela el pedido N° 100018901 razón por la cual me comuniqué telefónicamente con Weplay Chile, quienes me confirman que cancelaron la compra sin dar mayor explicación.

En razón de lo anterior, el mismo 20 de abril deduje reclamo N° R2018M2156545 ante el Servicio Nacional del Consumidor explicando la situación, solicitando asimismo que la proveedora cumpliera con su obligación y entregara el producto comprado respetando el precio publicado”.

Prosigue exponiendo que el 30 el abril de 2018 Weplay Chile Ltda., respondió al requerimiento: “Efectivamente la Sra. Natalia Retamal o reclamante compró una consola PS4 Pro 1TB en nuestra página web, cancelando el valor equivalente al 10% real del producto. Lo anterior debido a que nuestra página fue aparentemente jaqueada y/o intervenida por terceros para efectos de bajar el precio del producto a un valor muy inferior al real del mercado”.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



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

07 AGO 2018

de de



SESENTA y CUATRO 64

Para la parte querellante, la respuesta de Weplay Chile Ltda. se traduce en un reconocimiento de que la compra efectivamente se efectuó, razón por la que no debiese haber controversia sobre ese hecho.

Seguidamente aseveró que le es inoponible lo argumentado por la querellada en orden a que el valor de lo publicado equivaldría al 10% del valor real del producto, debido a la intervención de terceros. Dicha inoponibilidad la basa en que el contrato habría quedado perfecto desde el momento en que se confirmó la compra, siendo la querellada quien debe acreditar que fue objeto de un hackeo o intervención por parte de terceros. A mayor abundamiento agrega que incluso en el caso que la querellada lograre acreditar que fue víctima de hackeo o intervención, de igual forma debiera cumplir con su obligación en los términos pactados ya que es responsabilidad de ésta resguardar sus sistemas.

En cuanto al derecho, la querellante invocó los artículos 12, 3 letra b), 12 A, 13, 35 inciso 2°, 50 letra D, haciendo presente, respecto a esta última disposición que la querellada "no exhibe en lugar visible del local la individualización completa de quien cumple la función del jefe de local. Precisamente es por esta razón que la querrela y demanda civil van dirigidas a persona indeterminada en calidad de Jefe de Local o administrador".

En virtud de todos los fundamentos expuestos la querellante solicitó "condenar a la querellada por las infracciones previstas en los artículos 12, 13, 24 (en relación al artículo 28 letra d), y 50 letra d), todos de la Ley N° 19.496, ordenando asimismo el cumplimiento forzado de la prestación de la obligación incumplida, esto es, la entrega del producto comprado, con costas".

Fundamentos de la demanda: En cuanto a los fundamentos fácticos de la acción civil, la demandante alude a los hechos narrados en la querrela infraccional dándolos por íntegramente reproducidos.

La actora solicitó únicamente **DAÑO MORAL** el que avaluó en **\$300.000 (trescientos mil pesos) o lo que el Tribunal determine conforme al mérito de autos, más intereses, reajustes y costas.** Al respecto argumenta: "Soy una fanática de los juegos de video. Precisamente desde hace tiempo quería comprar una consola de Play Station 4, no obstante ello, no contaba con el dinero. De esta forma, cuando vi la oferta en internet sentí una tremenda emoción que finalmente se convirtió en un mal momento debido al incumplimiento de la demandada.

En el mismo sentido, el incumplimiento por parte de la demandada me ha ocasionado un daño emocional ya que desde el 20 de abril de 2018 no he podido utilizar el producto comprado. Por si fuera poco, este daño emocional se ha visto agravado por la burla que recibí por parte de amigos y compañeros de trabajo ya que conocen mi afición a los juegos de video. Luego, cuando les comenté que se había cancelado la compra por parte de web Play Chile he recibido burlas por parte de mis amigos, lo que no hace sino agravar el daño emocional experimentado por esta causa". Por último agregó los trámites en que ha debido incurrir por el incumplimiento de la demandada.

No solicitó daño material, "... por solicitarse el cumplimiento forzado de la prestación de la obligación incumplida, esto es, la entrega del producto".

En cuanto a los fundamentos de derecho de la acción civil, la demandante invoca los artículos 2 letra e) y 50 inciso 2° de la Ley N° 19.496.





SESENTA Y CINCO 65

A fojas 6 El Tribunal ordenó que –previo a proveer el libelo de fs. 1 y ss.- se individualizase correctamente al representante legal de la querellada y demandada civil de autos.

A fojas 10 y siguientes el abogado don **PABLO CONTARDO OPITZ**, por la parte querellante y demandante, repuso de la resolución de fojas 6 apelando en subsidio, argumentando que la individualización del jefe de local le fue negada por los dependientes éste y acompaña certificación notarial que da cuenta que la querellada y demandada no exhibe en lugar visible, al interior o exterior del local, la individualización del jefe de local, encargado de tienda o administrador.

A fojas 13 el Tribunal acogió el recurso de reposición y tuvo por interpuesta la querrela infraccional y la demanda civil, citando a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, fijando día y hora para tal efecto.

A fojas 46 y siguientes se realizó la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la comparecencia de la querellante infraccional y demandante civil doña **NATALIA MARICARMEN RETAMAL VILCHES**, asistida por su abogado don **PABLO ANDRÉS CONTARDO OPITZ**, y de la parte querellada infraccional y demandada civil “**COMERCIALIZADORA WEPLAY CHILE LIMITADA**” representado por el abogado don **SERGIO RIVAS AIROLA** (según delegación de poder de fojas 28).

La parte querellante y demandante ratificó en todas sus partes las acciones incoadas en autos. A su turno, la parte querellada y demandada contestó las acciones deducidas en su contra mediante minuta redactada por el abogado don **EDUARDO ZARHI HASBUN**, rolante a fojas 21 y siguientes, la que solicitó tener como parte integrante de la audiencia. En dicha minuta se argumentó lo siguiente:

Contestando la querrela infraccional: Pidió el rechazo de la querrela en razón de los antecedentes que se expondrán a continuación y de la prueba que rendiría. En subsidio, solicitó tener presente los argumentos planteados, al momento de aplicar la multa.

A continuación negó que su representada haya incurrido en alguna infracción a la Ley del Consumidor y otros cuerpos legales, expresando que ésta “... ha sido víctima de un delito cometido por terceros, el que provocó que en su oportunidad en nuestra página web aparecieran nuestros productos con un precio de venta que en la inmensa mayoría de los casos era del 10% de su valor real.

En efecto SS., el día 20 de abril del 2018, trabajadores de mi representada ingresaron, como de costumbre, diversos productos al sistema computacional Sphinx de la página web para su venta en el portal de la empresa www.weplay.cl.

Al transcurrir unos quince minutos desde su publicación en línea, los encargados del área se percataron que la mercancía presentaba una importante diferencia en su precio registrado inicialmente.

En razón de lo anterior, y de que algunos clientes alcanzaron a comprar los productos, que se singularizarán a continuación, se procedió a modificar manualmente y revertir los precios indicados”.

Seguidamente enunció un listado de los productos que – según sostiene - fueron objeto del cambio “repentino” de precio, entre los que se encuentra aquel al que alude la actora en el libelo pretensor, el que es individualizado por la parte querellada y demandada de la siguiente forma:



Señten Cdo



más de tres años que pueden calificar como una amistad y como tal el testigo pierde imparcialidad".

En el caso del testigo Sr. VALENZUELA DELGADO, invocó el artículo 358 N°6 (sin identificar el cuerpo legal correspondiente), "toda vez que de las declaraciones del propio testigo se desprende que tiene una opinión previa y concebida con respecto a los hechos investigados por SS en la presente causa lo que lo convierte en un testigo que carece de la imparcialidad necesaria en conformidad a lo dispuesto en el numeral citado".

SEGUNDO: Que, la parte querellante y demandante, contestó el traslado conferido respecto al testigo Sr. MOSSO RETAMAL pidiendo el rechazo de la tacha, con costas "por manifiesta falta de fundamento y medios de prueba que la sustenten". Respecto del testigo Sr. VALENZUELA DELGADO nada dijo.

TERCERO: Que, a su turno la parte querellante y demandante, en el contexto del comparendo de contestación conciliación y prueba (específicamente a fs. 53), tachó al testigo presentado por la contraria, don **ALEJANDRO ESTEBAN GUERRERO GARCÍA**, invocando para ello el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, solicitando que se declarase inhábil al testigo, con costas.

CUARTO: Que, la parte querellada y demandada, contestó el traslado conferido, solicitando el rechazo de la tacha "toda vez que estando en un procedimiento infraccional de Policía Local en el cual el Juez debe tasar y apreciar la prueba bajo el sistema de la sana crítica tantas veces mencionado e invocado por mi contradictor y siendo el testigo presencial de los hechos investigados en la presente causa se hace sumamente necesario que el mismo preste declaración sobre las circunstancias y por menores de los mismos, para una aceptada resolución de la presente causa, y en consecuencia solicita se le tome declaración y se le dé valor probatorio a su declaración a luz de las reglas de la sana crítica como lo establece las normas aplicables del procedimiento".

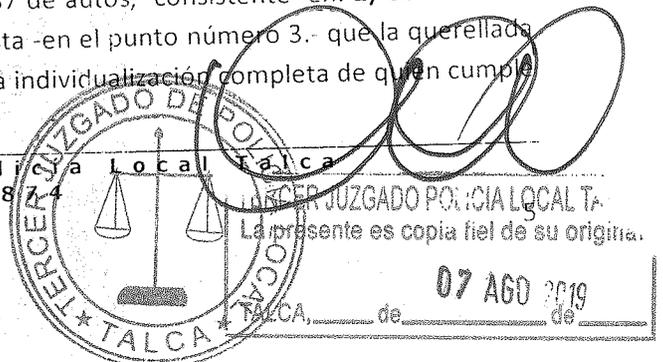
QUINTO: Que, atendido lo preceptuado en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, se rechazarán las tachas formuladas tanto por la parte querellante y demandante como por la parte querellada y demandada, sin perjuicio del valor probatorio que el Tribunal le otorgue a la declaración de los testigos Sr. MOSSO RETAMAL, Sr. VALENZUELA DELGADO y Sr. GUERRERO GARCÍA, conforme a las reglas de la sana crítica.

B) EN CUANTO A LA QUERRELA INFRAACCIONAL:

PRIMERO: Que, la querrela 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 parte querellada y demandada contestó la acciones incoadas en su contra mediante minuta rolante a fojas 21 y siguientes.

TERCERO: Que, la querellante infraccional y demandante civil, rindió prueba documental, no objetada, rolante a fojas 8 y siguiente y fojas 29 a 37 de autos, consistente en: 1) Certificación notarial de 05 de septiembre de 2018 en la que consta -en el punto número 3.- que la querellada y demandada no exhibe en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumple





SESENTA y ocho 68

la función de jefe del local de calle 5 Oriente esquina 1 Norte; 2) fotografía adjunta a la certificación notarial; 3) Confirmación de compra de fecha 20 de abril de 2018 a nombre de doña Natalia Retamal, en la cual consta, entre otros, el valor del producto, las partes y la orden de despacho a domicilio; 4) Solicitud pedido N° 100018901 de fecha 20 de abril de 2018; 5) Cartola de transferencia electrónica de fecha 20 de abril de 2018 de la Cuenta Rut a nombre de la querellante y demandante a la cuenta corriente de la querellada y demandada; 6) Copia de información de pedido N° 100018901 correspondiente a captura de pantalla desde página web www.weplay.cl que indica "CANCELADO"; 7) Formulario único de atención de público emitido de fecha 20 de abril de 2018, en el cual consta el reclamo realizado por doña Natalia Retamal contra Comercializadora Weplay Chile Ltda. ante SERNAC; 8) Contestación a reclamo formulado ante SERNAC, de fecha 30 de abril de 2018, suscrito por la querellada y demandada; 9) Screenshot o pantallazo de oferta de consola PS4 PRO 1TB GOD OF WAR LIMITED EDITION.

CUARTO: Que, además de la documental, la parte querellante y demandante rindió prueba testimonial consistente en la declaración de los testigos don **MANUEL ALEJANDRO MOSSO RETAMAL**, Cédula Nacional de Identidad N° 13.857.447-4, y don **NACOR ALEJANDRO VALENZUELA DELGADO**, Cédula Nacional de Identidad N° 12.519.740-K, quienes previamente juramentados, expusieron:

El testigo MOSSO RETAMAL: "El día en cuestión yo estaba viendo por internet videojuegos para la consola que ya tengo y vi una oferta de weplay de una play station 4 por \$59.990 o \$54.990 y como sabía que Natalia andaba buscando una le hice el comentario y ella procedió hacer la compra de la consola esto lo hizo ella por internet y después supe que estaba teniendo problemas con la compra, la compró y después le llegó un correo rechazando la compra". El testigo fue repreguntado y contrainterrogado, respectivamente.

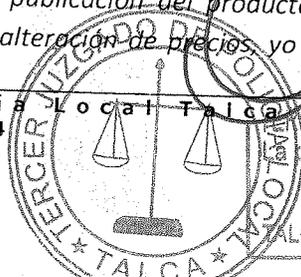
El testigo VALENZUELA DELGADO: "No me acuerdo el día pero Manuel Mosso Retamal encontró la oferta de una consola de juegos, yo tengo dos consolas y esta no la tengo, entonces nos llamó mucho la atención que estaba a un valor rebajado, pero no contaba con los medios para adquirirla". El testigo fue repreguntado y contrainterrogado, respectivamente.

QUINTO: Que, la parte querellada y demandada rindió prueba documental, **no objetada**, rolante a fojas 38 a 43 de autos, consistente en copia de querrela presentada ante el 7° Juzgado de Garantía de Santiago por delitos informáticos respecto de los hechos que se investigan en la presente causa, presentada el día 14 de mayo del año 2018 y aceptada a tramitación el pasado 16 de mayo del año 2018.

SEXTO: Que, la parte querellada y demandada también rindió prueba testimonial consistente en la declaración del testigo don **ALEJANDRO ESTEBAN GUERRERO GARCIA**, Cédula Nacional de Identidad N° 15.344.288-6, quien previamente juramentado, expuso:

"El día 20 de abril de este año, los trabajadores acudieron a weplay, junto conmigo, porque yo trabajo allá, como un día normal donde las personas que ven los precios ingresaron correctamente los valores de la consola la cual fue \$399.990 (trescientos noventa y nueve mil nueve noventa) o aproximadamente \$400.000 (cuatrocientos mil pesos) luego entre las 15:00 y 16:00 horas nos percatamos que el valor de la consola había sido adulterada en nuestra página web, la página y el sistema donde se ingresa los precios son distintos por lo tanto el sistema manda sobre la web en relación a precio, una vez nos percatamos, bajamos la publicación del producto e hicimos un catastro de todos nuestros clientes afectados por esta alteración de precios, yo también tengo

Tercer Juzgado de Policía Local Talca, 6 Norte 874



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

6
07 AGO 2019

TALCA, de de



SESENTA Y NUEVE 69

cargo servicio al cliente y por tanto se les dio la orden a servicio al cliente que se comunicaran con los clientes afectados, en primera instancia vía telefónica y segunda instancia por correo electrónico de los 20 casos que teníamos 19 quedaron corregido, llámese corregidos los clientes aceptaron la devolución del dinero, entiendo que este caso como a las 15:30 se envió un correo solicitando información bancaria ya que al tratar de comunicarnos por teléfono se nos fue imposible comunicarnos y el correo electrónico no tiene respuesta". El testigo fue repreguntado y conainterrogado, respectivamente.

SÉPTIMO: Que, habiendo analizado los antecedentes y la prueba rendida en autos según las reglas de la sana crítica, el Tribunal estima que se encuentran acreditados los siguientes hechos:

- Que, en la página web de la querellada, el día 20 de abril de 2018 el producto **Consola PS4 Pro 1 TB God of War Limited Edition** fue ofrecido a **\$44.990**, hecho que se acreditó mediante documento de fojas 29 y que, además, fue reconocido por la propia querellada en la contestación de la querrela expresando que:

"El día 20 de abril del 2018, trabajadores de mi representada ingresaron, como de costumbre, diversos productos al sistema computacional Sphinx de la página web para su venta en el portal de la empresa www.weplay.cl.

Al transcurrir unos quince minutos desde su publicación en línea, los encargados del área se percataron que la mercancía presentaba una importante diferencia en su precio registrado inicialmente.

En razón de lo anterior, y de que algunos clientes alcanzaron a comprar los productos, que se singularizarán a continuación, se procedió a modificar manualmente y revertir los precios indicados".

Los bienes objeto de este cambio repentino de precio fueron los siguientes: "

1.- Preventa Consolas PS4 Pro 1 TB God of War Limited Edition, Sku:711719510246, Precio publicado: \$44.990; Precio original: \$329.990.-Unidades vendidas al precio erróneo: 27.- Diferencia: \$7.692.570.-"

- Que el precio publicado correspondía a una **promoción u oferta**, hecho que se acreditó mediante impresión de captura de pantalla de fojas 37 (no objetada) y por lo declarado por los testigos de la parte querellante y demandante quienes expusieron:

- Que vio la "OFERTA" de Weplay de una play station (testigo MOSSO RETAMAL)
- Que la consola de juegos estaba a un "VALOR REBAJADO" (testigo VALENZUELA DELGADO).

- Que la consumidora querellante de autos compró -vía web- al proveedor querellado el producto **Consola PS4 Pro 1 TB God of War Limited Edition**, lo que se acredita con documento no objetado de fs. 29 en que se confirma la compra y se da las gracias a la consumidora por efectuarla. Asimismo se acredita con la respuesta de Weplay al Sernac cuya copia rola a fs. 36, documento no objetado en que el proveedor de autos informó que "efectivamente la Sra. Natalia Retamal o reclamante, **compró una consola PS4 Pro de 1 TB en nuestra página WEB ..."**

- Que la consumidora de autos pagó a **COMERCIALIZADORA WEPLAY CHILE LIMITADA**, vía transferencia bancaria, un total de \$49.960.- correspondiente a los **\$44.990.-** por el valor publicado de la consola, más \$ 4.970.- por "cargos por manejo y envío" lo que se acredita con documento, no objetado, de fs. 29 al que se ha hecho referencia precedentemente es copia fiel de su original.



- Que, **COMERCIALIZADORA WEPLAY CHILE LIMITADA** dejó unilateralmente sin efecto la compra efectuada por la actora de autos, según consta en documento de fojas 34 de autos.

OCTAVO: Que, los hechos acreditados configuran infracción a los artículos 12 y 13 de la Ley N° 19.496 que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los que disponen:

Art. 12: "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".

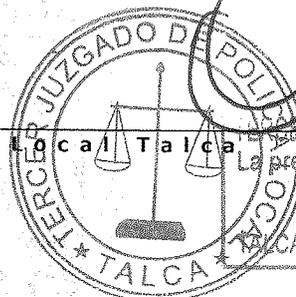
Art. 13: "Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas".

La infracción a las referidas disposiciones resulta clara en la especie por cuanto queda de manifiesto que en la página web de la querellada se ofreció el producto consola Play Station 4 Pro 1 TB GOD OF WAR, Edición Limitada al precio de \$44.990, y posteriormente, luego de perfeccionada la compra de dicho producto y de que el proveedor comunicase a la consumidora la correspondiente confirmación de ella (incluso agradeciéndole con la frase "GRACIAS POR COMPRAR EN WEPLAY"), se anuló de forma unilateral la compraventa por parte del proveedor, sin respetar con ello los términos en que se ofreció el producto, negándose a hacer efectiva la venta.

Que, las razones que el proveedor aduce para haber procedido de tal forma, esto es, una supuesta intervención de terceros en la publicación de los precios que figuraban en su página web (constitutiva de un posible hackeo o fraude electrónico), no le empecen, siendo por tanto inoponibles, a la consumidora de autos, por cuanto es el proveedor quien debe tomar las precauciones e implementar los mecanismos de seguridad necesarios a fin de evitar ser víctima de situaciones de ese tipo y de garantizar a los consumidores un consumo seguro en su plataforma electrónica.

A mayor abundamiento, y sin que incida o sea óbice a lo precedentemente anotado, es menester precisar a título meramente ilustrativo, que la supuesta intervención de terceros - que pudiese ser constitutiva de fraude electrónico- no consta en autos, puesto que solo se acompañó copia de un libelo de querrela criminal y el proveído que recayó sobre aquel, sin que ello de por acreditado un hecho delictivo, libelo que además fue presentado casi un mes después ocurrido el presunto hackeo.

NOVENO: Que en otro orden de consideraciones, la parte querellante y demandante, mediante certificación notarial de fs. 8, dio cuenta además que el día 5 de septiembre de 2018 el proveedor Weplay no exhibía en su local de calle 5 Oriente esquina 1 Norte, centro Comercial Brisas del Centro, la individualización del jefe de local, encargado de tienda o administrador, incurriendo con ello en infracción al artículo 50 letra D de la Ley N° 19.496 que preceptúa que "Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe de local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio".





SETENTA y UNO 71

DÉCIMO: Que, consecuentemente, se acogerá la querrela infraccional deducida en lo principal de presentación de fs. 1 y siguientes, sancionándose a la querellada de la forma que se expondrá en la parte resolutive de la presente sentencia.

DÉCIMO PRIMERO: Que respecto a la petición concreta de la actora, contenida en el petitorio de la querrela infraccional relativa a ordenar el cumplimiento forzado de la obligación, esto es, de lo ofrecido, el Tribunal rechazará dicha petición por haberse solicitado en acción no apta, es decir en la querrela, cuya finalidad es denunciar incumplimiento e infracciones a la ley por parte del proveedor, a fin de que el Tribunal las tenga por acreditadas y aplique las sanciones que en derecho correspondan, siendo su naturaleza jurídica distinta de la demanda civil que tiene por objeto y finalidad un carácter reparatorio o indemnizatorio y que, en estos casos, solamente procederá y se acogerá en la medida que se den por acreditadas las infracciones y consecuentemente se apliquen sanciones al infractor, ya que la responsabilidad civil en este tipo de procedimiento es similar al de daños en choque o colisión de móviles, en que si no se establece la infracción, no procede indemnizar perjuicios, no siendo esta última más que una consecuencia directa de la responsabilidad infraccional.

En este orden de consideraciones, en general, nuestro ordenamiento ha creado diversas acciones procesales jurisdiccionales, de naturaleza y finalidad distintas en diferentes procedimientos, como ocurre en la especie, en que solamente pudiera interponerse querrela o denuncia como generalmente lo hace el Servicio Nacional del Consumidor, que persigue únicamente se den por establecidas las infracciones que presuntamente constata y se aplique la sanción prevista por el legislador, y/o como lo hacen los consumidores personalmente o representados por un letrado, en que interponen querrela, como en este caso, denunciando las infracciones presuntamente cometidas por el proveedor solicitando se apliquen las sanciones respectivas y conjuntamente, como también lo hace el recurrente, interpone demanda civil en que pide al Tribunal regule en su favor reparaciones o indemnizaciones pecuniarias, como efectivamente acontece, en que solicita se le indemnice por el daño moral sufrido por la actora.

Que si bien, los artículos 35 y 50, de la Ley N° 19.496, facultan a los consumidores a exigir el cumplimiento de la obligación incumplida, el artículo 50 B del mismo texto legal, al describir los procedimientos por los que se pueden iniciar su acción, prevé textualmente que puede ser **"...por demanda, denuncia o querrela, según corresponda."**, no correspondiendo, a juicio de este sentenciador ejercerla por medio de la querrela, como se hizo.

Así las cosas, tratándose la petición de ordenar el cumplimiento forzado de la prestación que, sin duda, nace de una relación contractual que se materializó cuando la consumidora aceptó la oferta efectuada por el proveedor, dicha petición concreta no es más que optar por una de las alternativas establecidas por el artículo 1489 del Código Civil, ante el incumplimiento contractual de uno de los contratantes, siendo dicha pretensión de carácter civil y no infraccional, por lo que el actor debió intentarla en la demanda civil y no en la querrela infraccional como, a juicio del Tribunal, erradamente lo hizo.

En consecuencia, y pese a lo anterior, al no haber sido requerido dicho cumplimiento forzado concretamente en la demanda civil, acción idónea para requerirla atendida la naturaleza jurídica de la misma, y considerando que las finalidades de ambas acciones son diferentes, toda vez que la querrela infraccional - como se dijo - persigue determinar responsabilidades infraccionales y no consecuencias de orden civil, no se hará lugar a la citada pretensión efectuada en la querrela, toda vez que de hacerlo sin que el actor civil lo hubiere pedido, el Tribunal incurriera en un vicio de ultra petita.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



07 AGO 2019

de de

Contenido



18.
77-
SESENTA y dos 72

18.
77-
S

petita al exceder y otorgar más que las peticiones concretas formuladas en la acción civil interpuesta.

C) EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:

Que, encontrándose acreditada la responsabilidad infraccional que le cabe a **COMERCIALIZADORA WEPLAY CHILE LIMITADA** en los hechos materia de la causa, el Tribunal procederá a acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios incoada en autos por daño moral, en los términos que pasan a expresarse, pues resulta lógico y verosímil que la conducta infraccional del proveedor demandado haya ocasionado a la demandante diversas molestias, disgustos y aflicciones, considerando sobre todo que aún no cuenta con el producto comprado, máxime si la consumidora no pudo solucionar su problema directamente con el proveedor demandado, debiendo presentar un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, sin resultado, para finalmente verse en la necesidad de accionar judicialmente, razón por la cual el Tribunal acogerá la demanda, fijando un **valor prudencial** por dicho concepto, y;

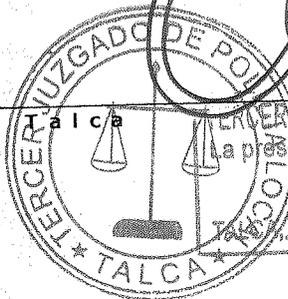
De conformidad con lo previsto en los artículos 12, 13, 50 A, 50 D, 24 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 y la Ley N° 18.287, en especial su artículo 14.

RESUELVO:

1. **NO HACER LUGAR** a las tachas de testigos formuladas - en el contexto del comparendo de estilo- por ambas partes (a fojas 48 y 51 y a fojas 53), por las razones esgrimidas en la letra A) de la parte considerativa de la presente sentencia.
2. **HACER LUGAR** a la querella interpuesta por doña **NATALIA MARICARMEN RETAMAL VILCHES** debidamente patrocinada, en contra de **COMERCIALIZADORA WEPLAY CHILE LIMITADA**, RUT N° 76.049.717-7, representada legalmente por don **Andrés Ignacio Lasen Sarras**, Cédula Nacional de Identidad N° 7.035.660-0, ambos domiciliados para estos efectos en Cañaverel N° 095, Bodega 20, Comuna de Quilicura, y en 1 Norte esquina 5 Oriente Local N° 1-B, Talca, y consecuentemente, condenarla al pago de una multa equivalente a **CINCO (5) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, por infracción a los artículos 12, 13 y 50 letra D) de la Ley N° 19.496, esto es, no respetar los términos convenidos, negar injustificadamente la venta de un bien y no exhibir en lugar visible del local la individualización completa de quien cumple la función de jefe de local. En cuanto a la solicitud de cumplimiento forzado de la prestación de la obligación incumplida, vale decir, la entrega del producto comprado, **NO SE HACE LUGAR** a ella en virtud de los argumentos expuestos en el considerando décimo primero de la letra B) del presente fallo.

Si la denunciada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante don **Andrés Ignacio Lasen Sarras**, o quien corresponda, por vía de sustitución y apremio, **15 noches** de reclusión en el centro penitenciario que corresponda, para lo cual se despachará orden de arresto en su contra, de conformidad al artículo 23 de la Ley N° 18.287.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



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

07 ABO 2013
de de

Sentencia
P. Contardo



2011
SETENTA Y TRES 73

DE
LCA

TES

Salvador

3. **HACER LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de presentación de fojas 1 y siguientes por doña **NATALIA MARICARMEN RETAMAL VILCHES** debidamente patrocinada, en contra de **COMERCIALIZADORA WEPLAY CHILE LIMITADA**, RUT N° 76.049.717-7, representada legalmente por don **Andrés Ignacio Lasen Sarras**, Cédula Nacional de Identidad N° 7.035.660-0, ambos domiciliados para estos efectos en Cañaveral N° 095, Bodega 20, Comuna de Quilicura, y en 1 Norte esquina 5 Oriente Local N° 1-B, Talca, por las razones expuestas en la letra C) de la parte considerativa de la presente sentencia, y consecuentemente, condenarla a pagar a la demandante doña **NATALIA MARICARMEN RETAMAL VILCHES** una indemnización de perjuicios por daño moral, fijada en forma prudencial, en la suma de **\$250.000.- (doscientos cincuenta mil pesos)**.

La suma fijada como indemnización de perjuicios se reajustará de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor desde la fecha de notificación de la demanda y hasta su pago efectivo, sin intereses corrientes, por no tratarse de una operación de crédito de dinero, según lo resuelto por la Iltrma. Corte de Apelaciones de Talca, en fallo recaído en causa crimen Rol N° 138/14, de 26 de enero de 2015.

4. **NO CONDENAR** en costas a la parte querellada y demandada por haber tenido motivo plausible para litigar.

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.

Resolvió don **WALTER BARRAMUÑO URRÁ**, Juez Letrado Titular.

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



142

Talca, trece de mayo de dos mil diecinueve.

Visto:

Se reproduce el fallo en alzada.

Y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley N° 18.287 y 145 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia definitiva de once de diciembre de dos mil dieciocho, escrita de fojas 63 a 73 de estos autos, sin costas del recurso.

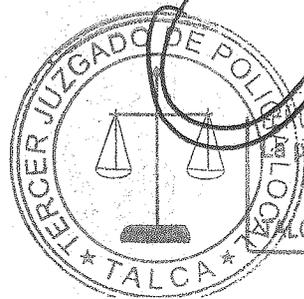
Regístrese y devuélvase.

Rol N° 21-2019/ Policía Local.

Olga Morales Medina
Ministro
Fecha: 13/05/2019 11:47:43

Oscar Santiago Lorca Ferraro
Fiscal
Fecha: 13/05/2019 11:47:44

Abel Alejandro Bravo Bravo
Abogado
Fecha: 13/05/2019 11:47:44



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

07 AGO 2019 de Talca de